平成25年度
指定管理者
モニタリング結果

平成27年8月

大田区

指定管理者モニタリングについて

１　モニタリングの実施目的

モニタリングとは、「指定管理者が提供するサービス水準の維持向上を図り、適切な管理を担保するため、施設の管理運営状況をチェックし指導する、年間を通じた事業監視の仕組み」です。

モニタリングを実施する主な目的は以下の３点です。

（１）指定管理者の提供するサービスが、協定書等に定めた水準を充足しているか確認するため。

（２）所定の水準が充足されていない場合、改善するよう指導・勧告等を行うため。

（３）「公の施設の設置者」としての説明責任を果たすため。

２　モニタリングの実施方法

モニタリングは、指定期間の中で目的に応じた内容、規模で実施しています。具体的には、毎年実施する仕組みと、時期を定めて集中的に取り組む仕組みの２区分により実施します。

通常時モニタリング・・・総合的モニタリングを実施しない通常の年度に実施

事業報告書の点検等による管理運営業務の履行確認と評価

総合的モニタリング・・・指定期間中に１回実施（原則として３年目に実施）

業務履行状況確認・評価に加え、利用者アンケート調査、経営状況評価等による総合評価を実施

気づきによるサービス改善、区と指定管理者の連携強化、次回選定時の参考資料

いずれのモニタリングも、原則として前年度の実績確定後、翌年度中に評価を実施することとしています。

例：平成 25 年度モニタリング・・・平成 26 年度中に検証・評価を実施

（１）通常時モニタリング

通常時モニタリングは、後述する「総合的モニタリング」を実施しない年度において実施します。内容は、地方自治法第 244 条の２第７項に規定された事業報告書の確認のほか、施設管理運営業務の履行状況の確認と評価が中心となります。具体的には以下の手順により実施します。

①　指定管理者セルフ（自己）モニタリング

指定管理者は、前年度の事業活動について自らモニタリングを実施し、結果を区に報告します。確認・評価項目については、各施設の特性、利用形態等に応じて、施設所管課と指定管理者が協議して決定します。

②　施設所管課による履行状況確認・評価

施設所管課は、指定管理者から提出されたセルフモニタリング結果を中心に、指定管理者から定期的に提出される事業実績報告書の内容や、定期または随時の現地

調査、ヒアリング結果等を参考に、指定管理者の事業活動を確認・評価します。

（２）総合的モニタリング

総合的モニタリングの構成は以下①～⑥のとおりです。通常時モニタリングで実施する業務の履行状況の確認・評価に加え、様々な検証・評価を実施します。実施にあたっては、施設所管課と指定管理者が協議のうえ評価項目等を決定し結果を集約しています。

①　施設概要

指定管理者導入施設の名称、所在地、指定管理者の表示、指定期間、建物の設置目的など、施設の概要に付いて記入します。

②　利用者アンケート調査（利用状況調査、利用者満足度調査、要望意見）

利用者アンケート調査は、施設サービスの質を計る重要な手法です。実際の調査方法、調査項目、集計・分析手法等詳細については、各施設の性格、利用形態等に応じて、施設所管課と指定管理者が協議して決定しています。アンケートの分析は以下により実施しています。

ア　利用状況調査（単純集計、クロス集計）

利用者属性を基にした単純集計結果を集約しています。また項目を選択したクロス集計を行っています。

本項による分析手法は、利用者が特定される施設（工場アパート、区営住宅等）にはなじまないため省略します。

イ　利用者満足度調査

アンケート結果を単純集計し結果を集約しています。また各設問に対して回答者数を基に加重平均を行い、満足度のランクを７段階で評価しています。

加重平均は以下により算出しています。

算出方法（例）

設問	満足度	回答数 （A）	係数（固定値） （B）	回答数×係数 （C＝A×B）	加重平均値 （C÷A）
職員・スタッフの対応はいかがですか	とても満足	30	10	300	
	満足	50	7.5	375	
	普通	40	5	200	
	不満	20	2.5	50	
	とても不満	10	0	0	
		150		925	6.2

評価基準

加重平均値	レベル	ランク
9 点以上	きわめて高い満足度レベル	S
8 点以上 9 点未満	高い満足度レベル	A
7 点以上 8 点未満	やや高い満足度レベル	B
5.5 点以上 7 点未満	通常の満足度レベル	C
4 点以上 5.5 点未満	低い満足度レベル	D
3 点以上 4 点未満	不満足レベル	E
3 点未満	早急な改善を要するレベル	F

本設問の加重平均値及び満足度ランク

設問	加重平均値	ランク
職員・スタッフの対応はいかがですか	6.2	C（通常の満足度レベル）

ウ　要望意見

アンケート用紙の自由意見欄から特徴的な評価及び要望意見を抽出し、これに対する指定管理者及び区の対応を整理しています。

③　経営状況評価

過去３年間の指定管理者の業務について、様々な視点から分析、評価しています。

ア　収支状況評価

過去３年間の指定管理者の業務に係る経費について、協定書等に基づき指定管理者から定期的に提出される事業実績報告書の内容のほか、社会経済状況等も勘案しながら収支の増減に対し分析、評価を実施しています。

イ　事業実績評価

過去３年間の事業実績（主な施設の利用者数、利用率等）について評価します。区の施設は施設ごとに特性が異なります。例えば、区民プラザのように、多数の貸室等を管理し、利用者も不特定多数である施設がある一方、工場アパートや社会福祉施設のように利用者がある程度固定される施設があります。さらに、図書館のように定員という概念がない施設もあります。このため、本項の記載にあたっては、施設ごとに適切な指標を設定し評価します。また収支状況評価の結果を事業実績と組み合わせるなど、効果的な指標の設定を工夫しています。

④　業務履行状況確認・評価

施設管理運営業務等の履行状況の確認・評価は、通常時モニタリングと同様の手法により実施しています。

⑤　特記すべき取組みの状況

指定管理者が前年度実施した事業の実績等を記載しています。自主事業などの取組みについては、指定管理者から聞き取りを実施し評価しています。

⑥　総合所見

下記の基準によりＡ～Ｄの４段階で総合的に評価しています。また、所管課の総合所見として「優れた点」「改善すべき点」を記入しています。

総合評価の基準

A	顕著に優れている。 区が期待する水準をかなり上回っている。
B	適切である。 区が期待する水準に達成している。
C	一部不適切である。 協定違反や不履行ではないが、一部に不適切な部分がある。
D	不適切である。 協定内容に違反や不履行がある場合など（指定解除に相当）。

（３）福祉サービス第三者評価実施施設の取扱い

特別養護老人ホーム等、社会福祉施設については、従来から東京都の福祉サービス第三者評価を実施しています。福祉サービス第三者評価は利用者への情報提供と気づきによるサービス改善を目的としており、指定管理者モニタリングとは実施の目的が一部異なります。しかし、評価検証の手法として利用者アンケートや事業者のセルフモニタリングを活用するなど共通する点も多いことから、平成25年度のモニタリングから、福祉サービス第三者評価を実施した年度については、当該評価の実施及び結果の公表をもってモニタリングの実施にかえるものとします。

※福祉サービス第三者評価を実施しない年度については、通常時モニタリングを実施します。

３　今後の取組みについて

区は指定管理者の業務に対し、統一的手法によるモニタリングを平成19年度に試行的に実施しました。その後は、学識経験者等外部有識者の意見をお聞きしながらモニタリングの実効性の向上に努めてまいりました。今後もより効果的で効率的なモニタリングの実施を通じて、施設サービスの向上に取り組んでまいります。

平成25年度　指定管理者モニタリング実施施設一覧

No.	施設名	施設の所在地	指定管理者名	指定の始期	指定の終期	掲載ページ
1	大田区立男女平等推進センター(エセナおおた)	大森北4-16-4	特定非営利活動法人 男女共同参画おおた	平成23年4月1日	平成28年3月31日	1
2	大田区営アロマ地下駐車場	蒲田5-37-3	タイムズ24株式会社	平成23年5月1日	平成26年3月31日	6
3	大田区休養村とうぶ	長野県東御市和6733-1	株式会社信州東御市振興公社	平成21年4月1日	平成26年3月31日	8
4	大田区平和の森会館	平和の森公園2-3	平和の森会館運営グループ	平成25年4月1日	平成30年3月31日	10
5	大田区区民活動支援施設大森(こらぼ大森)	大森西2-16-2	特定非営利活動法人 大森コラボレーション	平成24年4月1日	平成29年3月31日	14
16	洗足区民センター	上池台2-35-2	アクティオ株式会社	平成24年4月1日	平成29年3月31日	16
7	大田区民ホール(アプリコ)	蒲田5-37-3	公益財団法人 大田区文化振興協会	平成24年4月1日	平成27年3月31日	19
8	大田区民プラザ	下丸子3-1-3	公益財団法人 大田区文化振興協会	平成24年4月1日	平成27年3月31日	21
9	大田文化の森	中央2-10-1	公益財団法人 大田区文化振興協会	平成24年4月1日	平成27年3月31日	24
10	大田区立熊谷恒子記念館	南馬込4-5-15	公益財団法人 大田区文化振興協会	平成24年4月1日	平成27年3月31日	27
11	大田区立龍子記念館	中央4-2-1	公益財団法人 大田区文化振興協会	平成24年4月1日	平成27年3月31日	30
12	大田区産業プラザ(PiO)	南蒲田1-20-20	公益財団法人 大田区産業振興協会	平成24年4月1日	平成29年3月31日	33
13	大田区立下丸子テンポラリー工場	下丸子4-9-14	野村ビルマネジメント株式会社	平成21年4月1日	平成26年3月31日	35
14	大田区立本羽田二丁目工場アパート	本羽田2-7-1	野村ビルマネジメント株式会社	平成21年4月1日	平成26年3月31日	37
15	大田区立本羽田二丁目第2工場アパート(テクノWING)	本羽田2-12-1	野村ビルマネジメント株式会社	平成21年4月1日	平成26年3月31日	39
16	大田区大森南四丁目工場アパート(テクノFRONT森ヶ崎)	大森南4-6-15	野村ビルマネジメント株式会社	平成24年4月1日	平成29年3月31日	41
17	大田区中小企業者賃貸住宅(ウイングハイツ)	本羽田2-12-1	野村ビルマネジメント株式会社	平成21年4月1日	平成26年3月31日	43
18	大田区創業支援施設(BICあさひ)	羽田旭町7-1	公益財団法人 大田区産業振興協会	平成21年4月1日	平成26年3月31日	45
19	大田区新産業創造支援施設	南六郷3-15-10	公益財団法人 大田区産業振興協会	平成21年4月1日	平成26年3月31日	47
20	大田区産学連携施設	蒲田2-10-1	公益財団法人 大田区産業振興協会	平成21年4月1日	平成26年3月31日	49
21	山王高齢者センター	山王1-31-8	社会福祉法人有隣協会	平成23年4月1日	平成26年3月31日	51
22	大田区立特別養護老人ホーム池上	仲池上2-24-8	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	53
23	大田区立特別養護老人ホーム糀谷	西糀谷2-12-1	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	55
24	大田区立特別養護老人ホームたまがわ	下丸子4-23-1	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	57
25	大田区立羽田高齢者在宅サービスセンター	本羽田3-23-45	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	59
26	大田区立大森高齢者在宅サービスセンター	大森西1-16-18	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	61
27	大田区立南馬込高齢者在宅サービスセンター	南馬込3-13-12	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	63
28	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター	蒲田2-8-8	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	65
29	大田区立徳持高齢者在宅サービスセンター	池上6-40-3	社会福祉法人池上長寿園	平成23年4月1日	平成28年3月31日	67
30	大田区立久が原福祉園	久が原1-2-5	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会	平成23年4月1日	平成28年3月31日	69
31	大田区立新井宿福祉園	中央2-13-2	社会福祉法人大田幸陽会	平成23年4月1日	平成28年3月31日	71

平成25年度　指定管理者モニタリング実施施設一覧

No.	施設名	施設の所在地	指定管理者名	指定の始期	指定の終期	掲載ページ
32	大田区立池上福祉園	池上6-40-3	社会福祉法人大田幸陽会	平成23年4月1日	平成28年3月31日	73
33	大田区立はぎなか園	萩中2-12-23	社会福祉法人知恵の光会	平成24年4月1日	平成29年3月31日	75
34	大田区立大田生活実習所	萩中2-10-11	社会福祉法人睦月会	平成21年4月1日	平成26年3月31日	77
35	大田区立つばさホーム前の浦	大森南2-15-1	社会福祉法人大田幸陽会	平成23年4月1日	平成28年3月31日	79
36	大田区立前の浦集会室	大森南2-15-1	社会福祉法人大田幸陽会	平成23年4月1日	平成28年3月31日	82
37	大田区立コスモス苑	久が原2-3-22	社会福祉法人大洋社	平成23年4月1日	平成28年3月31日	86
38	大田区立ひまわり苑	大森南2-15-18	社会福祉法人大洋社	平成23年4月1日	平成28年3月31日	88
39-79	大田区営住宅/区民住宅	32団地/9団地	大成有楽不動産株式会社	平成24年4月1日	平成29年3月31日	90
80	大田スタジアム	東海1-2-10	公益財団法人大田区体育協会	平成21年4月1日	平成26年3月31日	92
81	大田区立平和島公園水泳場	平和島4-2-2	株式会社オーエンス	平成24年4月1日	平成29年3月31日	94
82	大田区立東調布公園水泳場	南雪谷5-13-1	フクシ・ハリマ水泳場管理JV	平成24年4月1日	平成29年3月31日	96
83	大田区立萩中公園水泳場	萩中3-26-46	株式会社協栄	平成24年4月1日	平成29年3月31日	98
84	大田区総合体育館	東蒲田1-11-1	住友不動産エスフォルタ・JTB・ NTTファシリティーズグループ	平成24年3月16日	平成29年3月31日	100
85	大田区立大森スポーツセンター	大森本町2-2-5	公益財団法人大田区体育協会	平成21年4月1日	平成26年3月31日	102
86	大田区立大森南図書館	大森南1-17-7	テルウェル東日本株式会社	平成22年4月1日	平成27年3月31日	104
87	大田区立大森東図書館	大森東1-31-3-104	株式会社有隣堂	平成22年4月1日	平成27年3月31日	106
88	大田区立大森西図書館	大森西5-2-13	テルウェル東日本株式会社	平成22年4月1日	平成27年3月31日	108
89	大田区立入新井図書館	大森北1-10-14 大森複合施設ビル4F	日本コンベンションサービス 株式会社	平成23年3月1日	平成27年3月31日	110
90	大田区立馬込図書館	中馬込2-26-10	株式会社図書館流通センター	平成22年4月1日	平成27年3月31日	112
91	大田区立池上図書館	池上3-27-6	共同事業体JCS/NBMグループ	平成22年4月1日	平成27年3月31日	114
92	大田区立久が原図書館	久が原2-28-4	特定非営利活動法人 大田教育支援の会	平成22年4月1日	平成27年3月31日	116
93	大田区立洗足池図書館	南千束2-2-10	株式会社図書館流通センター	平成22年4月1日	平成27年3月31日	118
94	大田区立浜竹図書館	西糀谷3-32-7	特定非営利活動法人 大田教育支援の会	平成22年4月1日	平成27年3月31日	120
95	大田区立羽田図書館	羽田1-11-1	テルウェル東日本株式会社	平成22年4月1日	平成27年3月31日	122
96	大田区立六郷図書館	南六郷3-10-1	株式会社ヴィアックス	平成22年4月1日	平成27年3月31日	124
97	大田区立下丸子図書館	下丸子2-18-11	株式会社ヴィアックス	平成22年4月1日	平成27年3月31日	126
98	大田区立多摩川図書館	多摩川2-24-63	株式会社図書館流通センター	平成22年4月1日	平成27年3月31日	128
99	大田区立蒲田図書館	東蒲田1-19-22	共同事業体JCS/NBMグループ	平成22年4月1日	平成27年3月31日	130
100	大田区立蒲田駅前図書館	蒲田5-13-26-301	株式会社図書館流通センター	平成22年4月1日	平成27年3月31日	132

大田区指定管理者モニタリング結果（総合評価）

評価対象年度	平成25年度
評価実施日	平成27年2月1日

1　施設概要

項目	内容
施 設 名	大田区立男女平等推進センター「エセナおおた」
所 在 地	大田区大森北四丁目16番4号
指定管理者	名　称　特定非営利活動法人男女共同参画おおた
	代表者　理事長　坂田　静香
	住　所　大田区中馬込一丁目2番9号
指定期間	平成23年4月　～　平成28年3月
施設の設置目的	男女共同参画社会の実現を目指し、区民の自主的な活動の場を提供する。
施設の沿革	昭和52年開館の「大田区立婦人会館」が前身。改修の後、平成12年4月「大田区立男女平等推進センター」としてリニューアルオープン。
担当部課（問合せ先）	総務部人権・男女平等推進課
	電話　03(5744)1610　　FAX　03(5744)1556

2　利用者アンケート調査

①　利用状況調査

(1) 調査期間　平成26年2月18日～ 2月21日

(2) 調査対象　施設利用者

(3) 調査方法　施設利用時にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。

(4) 回答者数　542件　（小数点以下第二位を四捨五入）

単純集計結果

項目								無回答
性別	(1) 男 12.4%	(2) 女 61.6%						26.0%
年代	(1) 20歳未満 0.0%	(2) 20歳代 0.9%	(3) 30歳代 7.6%	(4) 40歳代 7.4%	(5) 50歳代 8.5%	(6) 60歳代 33.2%	(7) 70歳以上 41.3%	1.1%
職業	(1) 学生 0.4%	(2) 会社員 9.6%	(3) 自営業 4.8%	(4) 公務員 1.5%	(5) 主婦 54.1%	(6) その他 18.8%		10.9%
利用時間帯	(1) 午前 31.7%	(2) 午後 43.9%	(3) 夜間 17.7%	(4) 全日 0.7%				5.9%
利用頻度	(1)月4回以上 35.6%	(2)月2～3回程度 43.0%	(3)月1回程度 12.5%	(4)年に数回 3.3%	(5)はじめて 0.7%			4.8%
利用目的	(1)室場利用 74.5%	(2)講座受講 15.9%	(3) 展示・図書利用 0.4%	(4)その他 1.3%				7.9%

クロス集計結果

職業×利用目的（どのような職業の方が、何の目的で使用しているか）　(n＝483)

	(1)室場利用	(2)講座受講	(3)展示・図書利用	(4)その他	(5)無回答		摘要
(1) 学生	2	0	0	0	0		・主婦層の区民が主にうぐいすネットで室場を利用している。次いで会社員の室場利用が多い。
(2) 会社員	46	6	0	0	0		
(3) 自営業	19	5	0	0	2		
(4) 公務員	7	0	0	0	1		
(5) 主婦	202	57	2	5	27		
(6) その他	86	11	0	1	4		

利用目的×利用頻度（どのような目的で、どのくらいの頻度で使用しているか）　(n＝499)

	(1)月4回以上	(2)月2～3回程度	(3)月1回程度	(4)年に数回	(5)はじめて	(6)無回答	摘要
(1)室場利用	153	169	54	17	2	9	・室場利用目的で月複数回利用している方が多い。
(2)講座受講	23	47	7	0	1	8	
(3)展示・図書利用	0	1	1	0	0	0	
(4)その他	4	3	0	0	0	0	

クロス集計結果	職業×利用頻度（どのような職業の方が、どのくらいの頻度で使用しているか）（n＝483）							
		(1)月4回以上	(2)月2～3回程度	(3)月1回程度	(4)年に数回	(5)はじめて	(6)無回答	摘要
	(1) 学生	0	0	0	0	2	0	・主婦層の区民が月に複数回利用している。次いで会社員が月複数回利用している。
	(2) 会社員	17	18	10	6	0	1	
	(3) 自営業	7	16	1	2	0	0	
	(4) 公務員	4	2	0	2	0	0	
	(5) 主婦	93	141	39	7	0	13	
	(6) その他	47	36	12	1	2	4	

（「n」は当該設問における回答者数）

② 利用者満足度調査

	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数合計(n)	加重平均値（ランク）
利用者満足度調査	職員・スタッフの対応はいかがですか	150	264	122	2	0	4	542	7.6
		27.7%	48.7%	22.5%	0.4%	0.0%	0.7%	100%	(B)
	施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか	87	231	184	10	0	30	542	6.9
		16.1%	42.6%	34.0%	1.8%	0.0%	5.5%	100%	(C)
	施設は清潔に保たれていますか	118	280	137	3	0	4	542	7.4
		21.8%	51.7%	25.3%	0.5%	0.0%	0.7%	100%	(B)
	備品や設備は利用しやすいですか	70	218	216	23	3	12	542	6.6
		12.9%	40.2%	39.9%	4.2%	0.6%	2.2%	100%	(C)
	事故防止などの安全管理の状態はいかがですか	65	201	247	7	1	21	542	6.5
		12.0%	37.1%	45.6%	1.3%	0.2%	3.8%	100%	(C)
	来所目的は十分に達成されましたか	108	298	127	1	0	8	542	7.4
		19.9%	55.0%	23.4%	0.2%	0.0%	1.5%	100%	(B)
	当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	84	261	174	3	1	19	542	7
		15.5%	48.2%	32.1%	0.5%	0.2%	3.5%	100%	(B)

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	・職員の対応が親切で、挨拶もとても感じが良い。 ・喫茶室の雰囲気が良く、利用しやすい。		
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・夜間の施設利用の終了時刻を目立つようにしてほしい。 ・意見ボックスを設置して欲しい ・承諾書を見せないと部屋の鍵をもらえない。柔軟な対応をしてほしい。	区の対応（具体的に）	・鍵の貸し出しについては、時間や方法等でご意見をいただいているが、利用者の公平性を確保する意味でも現行どおりが望ましいと考える。施設利用の終了時刻の表示や意見ボックス等については、指定管理者と協議し対応していきたい。
		②施設の構造や制度に関するもの ・備品（和室の畳、卓球台とネット、机等）の老朽化に対応してほしい。 ・多目的ホールの音が下の階に響いて、うるさくて困る。 ・身障者専用駐車場はあるが一般用がなくて不便。駐輪場がせまい。 ・予約が取れない。うぐいすネットに不満。		・備品の使用に支障がある場合、使用頻度等、優先度を判断し修繕対応をお願いしている。 ・施設構造上の要望は、区施設全体の中で検討されるため、すぐに対応することは難しい。 ・うぐいすネットにより公平・公正な抽選を行っている。利用率が高く予約が取りにくいのは、やむを得ない状況。

3 経営状況評価

① 収支状況評価 （単位：円）

区分		23年度決算額	24年度決算額	25年度決算額	評価
区収入	施設使用料	6,526,660	6,744,538	6,966,084	・当施設では、利用料金制は導入していない。 ・室場利用率の向上に伴い使用料収入も増加しており、着実な管理運営がなされている。
	その他（光熱水費等）	23,076	21,778	26,591	
	合計	6,549,736	6,766,316	6,992,675	
管理代行経費	人件費	24,819,974	24,479,967	24,859,741	・管理代行報告書から、経費が適正に執行されていると確認できる。ただし、費目間流用について協定書は遵守されているものの、より適切な執行に努めるよう助言した。
	その他維持管理費	23,665,689	22,338,106	23,470,127	
	事業費	3,590,070	3,477,466	4,358,132	
	合計（精算後の額）	52,075,733	50,295,539	52,688,000	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		23年度実績	24年度実績	25年度実績	評価
第1学習室	利用者数	6,688	6,143	6,443	・前年度比で利用人数は減少したものの、依然として10万人を超えており、また室場の平均利用率は70%を超えた比率で増加しているなど、着実な管理運営がなされていると判断できる。 ・利用率の向上に伴い、使用料収入も増加傾向にある。
	利用率	82.5%	81.7%	84.8%	
第2学習室	利用者数	8,987	9,247	9,549	
	利用率	70.1%	71.9%	74.6%	
第3学習室	利用者数	8,830	9,030	9,554	
	利用率	67.7%	68.4%	71.7%	
調理室	利用者数	3,801	2,476	2,260	
	利用率	22.7%	31.5%	29.1%	
工房	利用者数	6,075	4,260	4,387	
	利用率	68.9%	71.0%	74.7%	
和室1	利用者数	5,409	6,591	6,333	
	利用率	76.0%	81.1%	79.2%	
和室2	利用者数	1,756	6,070	5,219	
	利用率	69.0%	74.1%	71.7%	
多目的室	利用者数	8,594	20,516	19,962	
	利用率	94.7%	95.1%	97.3%	
音楽室	利用者数	22,656	8,662	9,757	
	利用率	83.6%	83.2%	90.9%	
合計利用者数(参考値)		104,011人	113,041人	111,870人	
区収入/合計利用者数		6,549,736/104,011	6,766,316/113,041	6,992,675/111,870	
管理代行費/合計利用者数		52,075,733/104,011	50,295,539/113,041	52,688,000/111,870	

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書および事業実績報告書等は期日までに適切に報告している。	期日までに提出されているが、一部の証憑書類等に不備が認められた。	△
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	毎日業務日誌等を記入し、職員全員で情報の共有化を図ると同時に、記録は整備・保管している。	文書の整備及び保管状況は適切であった。職員間の情報共有もなされており、利用者対応等で有効に機能していた。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	タイムリーな報告・連絡を心掛けている。	日常的に相互に連絡を取り合い、必要に応じて現地での確認等に努めている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	男女共同参画および区立施設の管理について十分な知識を持った職員を2名以上配置している。	・指定管理者自己評価のとおりの配置が認められる。ただし、責任者の配置については、協定書は遵守されているものの、体制に不足が認められた。なお、26年度において、改善を指導した。 ・職員配置については適正であり、施設設置目的の達成に向け寄与していると認められる。 ・職員研修については、協定に基づき適正に実施されているほか、自主的な研修参加も認められ、職員の能力向上に努めているところである。	△
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	男女共同参画社会の実現および区民が自主的に活動する場の提供という設置目的が発揮できるよう土日の職員配置や19時以降の職員配置などの工夫しながらスタッフを配置している。		○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	毎月1回職員研修会議を実施し知識の共有化を計っている。また年に2回の休館日を利用して他施設において全職員が一同に会し、事業および管理等業務に必要な研修を実施している。さらに他所で実施している講座等に出席して知識を吸収している。		○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装および接客態度に関しては適切であり、利用者懇談会では常にお客様から接客態度についてお褒めの言葉をいただいている。		○

<table>
<tr><td rowspan="8">運　営</td><td>施設、設備の公正な利用が確保されているか</td><td>公正・平等に行っている。</td><td>大田区公共施設利用システムの登録等に関する事務は適正に行われており、利用者の公正な利用が図られている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>事業（講座など）は計画どおり運営されているか</td><td>計画通りに事業を実施している。</td><td>男女共同参画推進事業については、企画書及び報告書から適切に実施されていることが確認できる。いずれも概ね定員を満たしているほか、参加者アンケートから満足度も高いと判断でき、良好な運営がなされている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>使用料等の会計管理は適切か</td><td>常に間違いがないように点検し、適切に管理をしている。</td><td>使用料の収入及び還付等に関する経理については、毎月の報告書により、適正な処理がなされていることを確認している。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>施設の利用方法は分かりやすく説明されているか</td><td>分かりやすいパンフレットを作成しているとともに初めて施設を利用するお客様にも分かりやすく説明ができるよう研修を実施している。</td><td>区直営時と比較し、パンフレットは工夫がなされている。また、研修報告書により、接遇等の職員研修も実施しており、サービス向上に努めていることを確認している。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か</td><td>室場利用率は75％近くあり、年々利用率はあがっており、多くの区民に利用していただいている。</td><td>室場利用率は概ね増加傾向にあり、稼働率向上に向けた取り組みは有効と考える。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか</td><td>お客様のクレームにはすぐに対応することを心掛け、真摯に耳を傾け、丁寧に対応するとともに、協定通りに区へは速やかに報告している。</td><td>利用者から苦情を受けた場合、区へ速やかに報告しており、適切な対応に努めている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>専用ホームページは適切に管理運営されているか</td><td>平成25年度に専用ホームページをリニューアルし、タイムリーな情報発信を心掛け、適切に管理運営している。</td><td>自主事業の記事を掲載するなど、一部に不適切な部分も確認できたが、是正を指導し、現在は適正な運営がなされている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>施設の周辺地域との関係は良好か</td><td>イベント時には近隣の方に挨拶にまわっている。騒音等でクレームがあった場合はすぐに対処している。</td><td>近隣住民に関わる苦情等の報告は、特に受けてはいない。</td><td>○</td></tr>
<tr><td rowspan="2">情報管理</td><td>個人情報は適正に管理されているか</td><td>適正に管理している。</td><td rowspan="2">個人情報が適切に保管されていることを、施設において確認している。また、研修により職員の意識向上及び取り組みの徹底を図るなど、情報保護に努めている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか</td><td>個人情報保護心得を作成し、職員に対し定期的に研修を実施し周知徹底を図っている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td rowspan="4">安全・危機管理</td><td>防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか</td><td>マニュアルを作成し研修を実施しており職員に周知徹底を図っている。</td><td rowspan="4">・マニュアルの作成及び職員研修により、防犯・防災や緊急時に対応できるよう努めている。また、鍵の保管及び施錠管理についても、適正であると認められる。
・「日常の防犯・防火管理体制は適切か」の確認内容に対し、指定管理者自己評価に記載している内容の一部は合致していないが、参加者への説明等は円滑な避難等に向け評価できる。
・職員は救命救急の講習を受講し、全員が救命技能認定証の交付を受けている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか</td><td>毎年1回緊急時の定期訓練および避難誘導等の訓練を実施している。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>日常の防犯・防災管理体制は適切か</td><td>職員およびボランティアスタッフとともに防災プロジェクトチームを作り、災害に関する対策や研修を実施している。また、イベント、講座開催時には地震等の対応について参加者に説明している。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>鍵の保管、施錠管理が適切になされているか</td><td>見回り時のチェック表を作成しており、鍵の保管、施錠管理は適切に行っている。</td><td>○</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="8">施設管理</td><td rowspan="5">共 通
建 物
設 備
備 品</td><td>日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）</td><td>日常点検、定期点検ともに実施しており記録は適切に保管している。</td><td>建物・設備の法令点検、定期点検等については、報告書により適切になされていることが確認できる。なお、年に1度、区職員も日常点検に立ち会い、点検内容を確認している。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）</td><td>速やかに報告している。必要に応じて写真撮影や記録をとっている。</td><td>適切・迅速に報告されている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）</td><td>修繕内容によって3社以上の見積もりをとり、適切に実施している。</td><td>適切に実施し、必要に応じて区と協議しているほか、修繕等に要する経費の削減に努めていることを確認している。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）</td><td>実施している。</td><td>基準に沿って入札を実施するなど、適切に実施されていることを確認している。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）</td><td>省エネにつとめ適切に実施している。</td><td>館内表示等による利用者への協力依頼も含め、省エネに努めている取り組みを確認している。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>設備管理</td><td>機器の取扱説明書等は整備・保管されているか</td><td>すぐに取り出せるよう1冊にまとめて定位置に保管している。</td><td rowspan="3">適切に整備・保管されていることを確認している。</td><td>○</td></tr>
<tr><td rowspan="2">備品管理</td><td>機器の取扱説明書等は整備・保管されているか</td><td>すぐに取り出せるよう1冊にまとめて定位置に保管している。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか</td><td>行っている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="4">清 掃</td><td>日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか</td><td>清掃係員と密に連絡をとり、不具合があればすぐに清掃をお願いしているため常に清潔に保たれている。</td><td rowspan="2">再委託により定期清掃及び日常清掃を実施しているが、これらの清掃及び消耗品の補充等は適切になされている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>洗面所等の消耗品は常に補充されているか</td><td>洗面所は1時間おきに清掃係員がチェックするようチェック表を作成し、消耗品が不足しないよう心掛けている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか</td><td>適切に実施している</td><td>利用者にごみの持ち帰りを徹底するなど、ごみの減量化及び分別に努めている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>施設周辺の美観は維持されているか</td><td>ボランティアスタッフの方に週2回花壇の整理をお願いしており、雑草の管理のみならず季節を感じられる花々が咲き、お客様から常に喜んでいただいている。</td><td>指定管理者自己評価のとおり、美観の維持に努めている。</td><td>○</td></tr>
</table>

（評価基準：きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

5　特記すべき取組みの状況（イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献）

・前年度比で利用人数は減少（-1,171名）したものの10万人を超えており、また室場の平均利用率は70%を超えた比率で増加しているなど、着実な管理運営がなされていると判断できる。これに伴い、使用料収入も増加傾向にある。

・管理代行業務である男女共同参画推進事業についても、年度により事業内容が異なるため単純比較は難しいが、大半の事業で定員を超える参加申し込みがあったほか、実施後のアンケートから高い満足度も多く示されており、効果的な事業実施に対し評価できる。

・事業参加者を次年度の事業に携わらせているほか、ボランティアスタッフの拡大に力を入れており、男女共同参画推進のための人材の拡大及び意識の浸透に有効性を認めることができる。

6　総合所見

評価：　☐ A 顕著に優れている　☑ B 適切である　☐ C 一部不適切である　☐ D 不適切である

優れた点

・男女共同参画の推進に対し、知識と実績を有する法人であるため、施設の設置目的に沿った事業展開及び施設管理が効果的になされていた。特に、男女共同参画推進事業の実施の際に参加者アンケートを行い、満足度とコストの両面から事業を評価し、次年度に向け事業の一層の充実を図るよう努めている。

・利用者アンケートにおける自由意見では、感謝の声が多く、年に2回開催する利用者懇談会でも、職員の対応や施設管理への評価が高い。

改善すべき点

・利用者満足度調査の結果、「とても満足」と「満足」を合算した割合が、大半の項目で前年度と比較し低くなっている。特に、「全般的な満足度」の項目では前年度の80.6%から63.7%と大きく下がるとともに、「とても満足」の割合は全ての項目で低くなっている。また、「全般的な満足度」の項目では、「不満」と「とても不満」を合算した割合が、前年度は「0%」であったものが「0.7%」と微増しているなど、利用者の満足度は数字的には厳しいものとなっている。

・管理代行における「男女共同参画推進事業」の一部において、指定管理者が実施する自主事業との混同が認められた（26年度において是正を指導した）。

・責任者の配置について、協定書は遵守されているものの、管理代行の体制に不足が認められた（26年度において改善を指導した）。

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区営アロマ地下駐車場	評価対象年度	平成25年度
指定管理者	名称　タイムズ24株式会社 代表者　西川　光一 所在地　千代田区有楽町２－７－１	自己評価実施日	平成26年3月31日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日までに、不備なく提出している。	事業計画書は、各年度の協定書で確認しています。 実績報告書は、毎月確認しており、適切に処理されていると考えています。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	毎日記入、適正に管理を行っている。	適正に管理していると考えています。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要があれば都度、区と十分な連絡・調整を行っている。	随時、十分な連絡・調整が行われている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	アロマ配置職員全員、第2種警備及び上級救急の資格を有した、弊社グループの研修や経験を十分に積んだスタッフを配備	適切に処理されていると考えています。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	問題なし。来期からはコスト削減目的のため、人員・シフト・配備位置等の見直し調整を行う。	適切に処理されていると考えています。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	おもてなし研修など定期的に研修を実施、お客様サービスの向上に努めております。	適切に処理されていると考えています。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	問題なし。日々身だしなみ、態度など適切な対応が取れるように努めております。	適切に処理されていると考えています。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公正な利用が保たれるよう、問題なく管理しております。	適切に処理されていると考えています。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	場外看板等施設外への告知等により、より多くの稼働が見込めるよう努めます。	場外看板等施設外への告知等提案があり、適切に処理されております。	○
	使用料等の会計管理は適切か	機械管理のため、現金管理は厳重に問題なく行われております。集金に関しても、専門のスタッフが厳重な管理のもと行っております。	適正に管理していると考えています。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用者様への案内は場内アナウンスにて1日中リピート再生することにより告知、また場内看板やポップ、必要であればスタッフが直接口頭にて案内をさせていただいております。	適切に処理されていると考えています。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	トラブルによる稼働率減少が発生しないよう、毎日施設の点検を行っております。必要であれば場内誘導にて的確に対応しております。来期からは、場外看板等施設外への告知等により、より多くの稼働が見込めるよう努めます。	適切に処理されていると考えています。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	今のところ年間を通し、トラブル発生はほとんどありません。必要であれば、弊社スタッフが迅速に対応させていただきます。	適切に処理されていると考えています。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	管理運営されております。	適切に処理されていると考えています。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	特に問題ありません。	特に問題等はありません。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	鍵のかかる金庫により厳重に保管・管理されております。	適正に管理していると考えています。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	定期研修にて、研修・確認しております。	適正に管理していると考えています。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	定期研修にて防犯研修　また避難訓練等を実施し、迅速に対応できるよう努めております。	適正に管理していると考えています。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	定期研修にて防犯研修　また避難訓練等を実施し、迅速に対応できるよう努めております。	適正に管理していると考えています。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	巡回警備等を実施し、日常の防犯・防火に努めております。	適正に管理していると考えています。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	システムキーボックスにて、鍵の利用者・時間等を記録して厳重に管理しております。	適正に管理していると考えています。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	施設管理（大成ビル管理）と連携し、適切な対応をさせていただいております。	適切に処理されていると考えています。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	施設管理（大成ビル管理）と連携し、適切な対応をさせていただいております。	適切に処理されていると考えています。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	施設管理（大成ビル管理）と連携し、適切な対応をさせていただいております。	適切に処理されていると考えています。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	施設管理（大成ビル管理）と連携し、適切な対応をさせていただいております。	適切に処理されていると考えています。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	蛍光灯の省エネタイプへの交換実施	適切に処理されていると考えています。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	施設管理（大成ビル管理）にて管理必要であれば連携し、適切な対応をさせていただいております。	適正に管理していると考えています。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	施設管理（大成ビル管理）にて管理必要であれば連携し、適切な対応をさせていただいております。	適正に管理していると考えています。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	施設管理（大成ビル管理）にて管理必要であれば連携し、適切な対応をさせていただいております。	適正に管理していると考えています。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	毎日定期的に巡回管理を実施、ゴミや汚れなどの異常を発見次第適切に処理しております。	適切に処理されていると考えています。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	毎日定期的に巡回管理を実施、ゴミや汚れなどの異常を発見次第適切に処理しております。	適切に処理されていると考えています。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に処理しております。	適切に処理されていると考えています。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	毎日定期的に巡回管理を実施、ゴミや汚れなどの異常を発見次第適切に処理しております。	適切に処理されていると考えています。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

利用者様により良い環境を提供するため努めてまいりました。来期からも、新しいサービス等の実施により、当駐車場の利便性向上など、安全で安心・きれいで使いやすいを追求し、お客様に快適を提供できるよう努めてまいります。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

多少ではあるが、月極契約車両や使用料全体の増になっている。管理全般については、適正に管理されていると考えている。今年度は更に稼働が見込まれるように、26年度場外看板等見直すよう提案があり、区民に分かりやすくい看板設置を図っていく。

施設所管課	地域力推進部地域力推進課	電話	03　（ 5744 ）1222
		FAX	03　（ 5744 ）1518

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区休養村とうぶ
指定管理者	名　称　株式会社　信州東御市振興公社 代表者　代表取締役　田丸　基廣 所在地　長野県東御市県281番地2

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年3月31日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	書類の提出期限については、厳守し現地の打ち合わせ時には担当課に確認を受けている。	年間業務計画書の提出が少し遅れたが、他の報告書等は期日までに提出されています。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	協定書に定めれれている業務日誌については、日々FAXにて担当課へ提出し、原本については適正に保管している。	業務日誌は翌日にFAXで送信され、当課でも適切に整備・保管しています。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区の担当課とは緊密に連絡を取り合っており、懸案事項発生時には解決に向けて努力をしている。	日常の業務報告、定期報告、現地とうぶでの定例及び緊急打ち合わせ（年間4～6回）を行い、円滑な連携を取っています。	○
職　員	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	一般のお客様の接客や移動教室の対応がしっかりできるスタッフを配置している。冬季期間の集客率については、中々結果が出ないが先行予約制度の周知を図るとともに、近隣市町村内の企業に向けて会社全体で営業活動を行うなど冬季期間の利用率向上に向け努力をしている。	移動教室実施時と一般客利用時の対応について、職員数やシフト等適切な人員配置となっています。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか		接遇、救命救急、食中毒、食物アレルギーを全職員対象に実施し、新入社員、中級、管理職研修を対象者別に実施しています。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か		フロント、厨房、清掃、送迎車運転等各分野の職員が職務に相応しい制服を身に着け、接客態度についてはアンケートでも利用者から高い評価を受けています。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	施設・設備の公正な利用は確保されてる。	利用申込、抽選等施設の利用及び設備に際しては、公正な利用が確保されています。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	毎月区民対象のバスツアーを実施している。	自主事業のバスツアーは観光先や昼食場所の変更をして、新たな顧客の開拓に努力しています。10月に台風でツアーが1回実施できませんでした。	○
	使用料等の会計管理は適切か	チェックアウト時に収納した使用料については翌日、金融機関で区に納めている。	「収納事務委託」に則り、会計管理は適切に行われています。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	チェックイン時にご案内を渡し説明を行っている。	チェックイン時に施設案内図で食事や風呂の時間と場所、館内付帯設備の説明を丁寧にしています。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みの実施内容と実績はどうか。	自主事業として行っているツアーは集客・稼働率向上に寄与しているが、さらに冬季期間の稼働率向上に向けて自主事業の充実を図る必要がある。	年間を通してバスツアーを企画しているが、稼働率向上につながる他の自主事業の実施が必要です。	△
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	早期の対応を心がけるとともに担当課に報告を行っている。	苦情があった場合は速やかに対応しているのでクレームはほとんど発生していません。苦情に関する情報については、区に逐一報告があります。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	空き室状況をこまめに更新しブログ記事で施設の状況を伝えるなど利用者に必要な状況の提供に努めている。	指定管理者のホームページにて、施設内外のイベント案内、四季折々の風景や、食事メニュー、空き室状況等適時適切に更新されています。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	休養村とうぶで周辺地域の市道沿線の清掃・草刈の実施や東入区の入植記念祭への出席、東入区・西入区合同の敬老会を開催する等近隣地域との関係は良好に保っている。	周辺地域とは、日頃から友好関係が保たれています。2月の大雪の際には、近隣住民が多数、施設周辺の除雪作業を手伝っていただきました。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	チェックインリストや宿泊名簿等個人情報が記載されている書類については、鍵のかかるキャビネットに保管し、適切に管理している。	個人情報の記載されている書類は、事務室内鍵のかかるキャビネットに保管後、1階の保管室に5年間保存し、その後収集業者に有料で焼却処理を依頼しています。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	施設内ミーティング時に個人情報保護についての研修の時間を設けている。	個人情報関連法規の職員研修を毎年度1回実施しています。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	社の危機管理マニュアルの整備、休養村での整備を行い、社員に周知を図っている。	危機管理（地震・風水害等災害、食中毒・事故、犯罪、消防、自衛消防隊等）マニュアルが整備され、全職員に周知しています。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	定期的な防災訓練・救命救急訓練を実施している。	利用客の安全を第一に自衛消防隊を編成し、施設で定期的な防災訓練、救命救急訓練を実施しています。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	日常の防犯・防災管理体制は適切に実施されている。	年1回防災訓練を実施し、地域の防災訓練にも参加し、適切に実施されています。	○
		食中毒等の事故防止策の具体的な取り組みを実施しているか。	6月にノロウィルスによる食中毒事故を起こし利用者にご迷惑をおかけしましたが、上田保健所の指導を受け、食中毒事故防止対策については、しっかり取り組んでいる。	全職員でノロウィルス・食中毒に関する保健所の研修を受講し、施設内、寝具、厨房等消毒・衛生管理の徹底、健康管理チェック等を実施しています。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	日常的に点検を行い、異常のあったものについては、早期に修繕を行うよう連絡票を担当課に送付している。	日常、毎月の業務報告書で内容を確認しています。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）		修理や更新が必要な場合には、費用も含めて連絡票で報告を受け、当課で確認後早急に対応しています。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）		修繕箇所の写真と連絡票で報告を受け、応急対応も含め適切に行っています。	○
		業務の再委託は契約に沿って適切に行われているか（建物、設備）	業務の再委託については、業者と契約を締結し、適切に実施している。	適切に行っています。	○
		経費節減のため、省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	省エネルギーの取り組みを行っており、年に1度報告している。	暖房等燃料費の削減のため、中央監視盤からこまめに電源を操作して、重油の使用料の節約に努めています。また、光回線に変更して月々の通信費も軽減されました。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書は整備して保管している。	現地で確認したところ、説明書等は適切に整備・保管されています。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取扱説明書は整備して保管している。	現地で確認したところ、説明書等は適切に整備・保管されています。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき適正に管理している。	現地で確認したところ、説明書等は適切に整備・保管されています。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	利用者に気持ち良く使っていただけるよう、可能な限りの清掃等を行っている。	定期的に現地で確認していますが、施設内の清掃は非常に行き届き清潔です。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	利用者のごみは分別して集め、収集については専門業者に依頼している。	適切に行っています。	○
		ロビーの清掃や飾り付け、売店の商品等の陳列は工夫を凝らしているか。	ロビー・売店については、季節に応じて季節感のある飾り付けを行っている。	ロビーの清掃や飾り付けはきちんと行われている。売店の展示方法や販売する商品の品揃えにもう少し工夫を望みます。	△

評価基準 （きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見 （サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

①施設のスタッフはベテランの職員が多く、施設管理、サービス提供面において信頼が厚く、アンケートでもスタッフの対応は高い評価をいただきました。
②提供される食事は地元の食材を使用して、「和洋食メニュー・和食メニュー」どちらも利用客に大変好評です。食事を楽しみにしているリピーターも多く20回以上宿泊している利用者も数多くいます。
③危機管理マニュアルを改正し、利用客の安全を最優先に、東御市や公社、警察、消防、市民病院等関係機関との連携を強化し、職員への周知も徹底しました。
④H24年度比で約500人程度利用客が減少しているため、利用率の向上が大きな課題です。効果的な施設のPRや新たな自主事業の企画策定に力を入れていきます。
⑤施設は平成10年8月に開設され以後、大きな改修工事は行っていない。経年劣化による外壁のひび割れや施設の周囲に設置されている意匠的な木製ルーバーが折れたり腐食した箇所も多くなっている。H26年度に中長期修繕計画を立てて、今後計画的に改修を行いたいと考えています。
（所管課としての評価）
・移動教室の運営については、地元JA、近隣農家、体験学習の講師等地域密着を生かした取り組みは教育委員会からも高く評価されています。
・区民等一般利用客に対するフロント業務、館内清掃、地元食材を生かした食事等きめ細やかやサービスの提供は評価します。
・自主事業の企画を充実し、特に冬季期間の集客率の向上に努めていただきたい。

施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

①6月に食中毒を起こし、移動教室を実施中の小学校2校の児童をはじめ、区民の皆様・利用者に多大なご迷惑をおかけしてして、大変申し訳ありませんでした。
②食中毒事故以外にも、10月の台風、2月の大雪とキャンセルが多い年となり、利用率がかなり昨年度を下回る結果となってしまいました。
③従来から要望の多かった客室のトイレの温水洗浄便座の設置について、2月～3月の閑散期を利用して実施することができました。
④来年度の自主事業を充実させるとともに、先行予約制度の周知に努め、閑散期の利用率向上につなげていきます。
⑤経年による施設の老朽化が目立ってきています。施設管理課等と連絡調整しながら、計画的に修繕を行っていきます。

施設所管課	地域力推進部地域力推進課	電話	03 （5744） 1229
		FAX	03 （5744） 1518

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立平和の森会館	評価対象年度	平成25年度
指定管理者	名称　　平和の森会館運営グループ 代表者　株式会社日比谷花壇　代表取締役　宮島浩彰 所在地　港区南麻布一丁目6番30号	自己評価実施日	平成26年7月31日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	年度計画書・月次報告書に関して、規定期日までに区へ持参し担当者様にご説明報告の場をとらさせていただいております。年度報告に関して25年度事業報告書として、履行総括及び26年度事業計画を提出させていただきました。	適切な内容の報告を期日どおり提出されています。ただし、一部内容に数値の間違い等が散見されるので、報告にあたっては事前に内部でのダブルチェックが必要です。	△
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌（日報）を　交換便にて提出しております。尚、区から戻ってきた業務日誌（日報）はファイリングして、鍵のかかる書庫にて管理保管しております。	現地を確認したところ、鍵のかかるキャビネットに適切に保管されています。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	メール及び書面・電話にて　報告・連絡・相談の徹底を行っております。	適切な内容と時期による報告、連絡、相談、調整が徹底されています。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	従事者の半数は経験者で施設管理業務を行っております。運営グループであります東京都葬祭業協同組合との協力のもと、従事者の施設管理業務面の知識向上に努めております。	特に利用者等からのご意見もなく、業務執行上の問題もなく、適切な職員配置となっています。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	日々の従事者構成には必ず経験者を含めた出勤シフトを取っており、業務の進行状況に応じた勤務者数の加減調整及び危機管理体制に支障のないシフト配置をしております。	特に利用者等からのご意見もなく、業務執行上の問題もなく、適切な職員配置となっています。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	株式会社日比谷花壇の接客への研修（顧客満足度向上をめざして）に参加し、相通じる接客（おもてなし＝この施設にしてよかったと言われる）サービス向上に努めています。	特に利用者等からのご意見もなく、業務執行上の問題もなく、適切な職員配置となっています。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	葬儀施設であることから、通夜・告別式時には濃紺のスーツ　・白ワイシャツ　・黒ネクタイ　・名札を　必ず着用しています。　式終了後は清掃業務のしやすい作業服や事務作業がしやすい服装に着替えております。	特に利用者等からのご意見もなく、区職員の訪問時などでも違和感がなく、適切に対応しています。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	言うまでもありませんが、生花業・葬儀業の運営グループでお預かりしている施設である故に、すべての運営面が公正でなくてはなりません。　最も我々が心がけなくてはいけない重要心得として認識し、真摯に業務を行っております。	利用申込の状況を指定管理者のホームページに公開しており、公正な利用申込が確保されています。また利用にあたっても適切な運営が確保されています。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	平和の森会館の利用者(ご喪家、ご弔問客、及び葬儀関連業者)にとって更に良い施設となる事を目指し、その結果として更にご利用件数を増やし、地域社会に貢献していく事を目的とした平和の森会館利用者アンケートを実施致しました。 (2013年4月～2014年1月まで施設利用の葬儀社を対象)	従前の指定管理者は取り組むことがなかった『アンケート』を実施するなど、自主事業を実施することが困難な施設であるにもかかわらず、前向きな運営に取り組んでいます。	○
	使用料等の会計管理は適切か	施設利用料金の支払いは前日までにお支払いいただくようお願いしていますが、当日になってしまうケースが多々発生しています。(その都度、前日までに支払いをお願いしています事伝言しています。)　利用料金(収納金)は、収納日計表に記入し、翌日金融機関から区へ納入後　領収書を区へご提出させていただいております。(区から戻った後施設にてファイリングし保管)	「収納事務委託」内容に則り、事故もなく、会計管理は適切に行われています。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	25年度施設管理開始期から平和の森会館の案内パンフレットも作成し、都内を中心(川崎市・横浜市含め)とした葬儀社、約300社宛にご案内を郵送させていただきました。また、施設にて配布させていただいております。	特に利用者等からのご意見もなく、分かりやすい内容で適切な説明が行われています。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用者(ご喪家)及び葬儀社に向けてパンフレットを刷新し、ご利用方法が解りやすいようご説明させていただいております。詳細は、平和の森会館公式ホームページheiwanomorikaikan.jpを制作し、ご利用方法の説明や施設(集会室)の空き状況がご確認出来るよう、毎日更新させていただいております。	施設の性格上、稼働率向上策は取り組みが難しい面がありますが、予約状況がわかる情報提供など積極的な取り組みは評価できます。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレームではありませんが大田区暴力団排除条例に基づき、施設利用申し込み書内容から判断し、数点の疑問を感じました。そして区へ報告・連絡・相談をさせていただき、調査の結果、暴力団関係者であることが発覚した事例がありました。 この時は申し込み葬儀社及び申請者への毅然たる対応で、未然に防ぐことが出来ました。	特に利用者等からのご意見もなく、適切に対応しクレーム等問題を処理しています。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	検索条件【平和の森会館】で上位に選出される様に、アクセス件数向上を試みるため相互リンク等を積極的に行い、検索ページ3から1へと上がり、現在1番目に出てくるようになりました。Yahoo!/ Google　(ご利用関係者様から　ホームページを見たと言った声が多く入ってくるようになりました。)	特に利用者等からのご意見もなく、適切な管理運営がされていると考えます。特に、予約状況情報は、区職員も活用しています。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	ユースセンター管理事務所・平和の森公園管理事務所・都水道局(平和島ポンプ室)　施設隣接であることで、特に季節毎の自然環境(樹木管理や落ち葉対策・飛蚊対策・大雪等)面での協力関係を築いています。	特に関係者・機関からご意見もなく、適切で良好な協力関係が確保されています。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	株式会社日比谷花壇が業務遂行上取り扱う個人情報は、JIS　Q15001：2006（個人情報保護に関する個人情報保護マネジメントシステムの要求事項）をはじめとする個人情報保護のための各種規範　・法令に基き適切に管理されています。	個人情報記載の書類は、鍵のかかるキャビネットに保管し、事故もなく適切な管理をしています。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	株式会社日比谷花壇の個人情報保護管理規程に基づき運用されています。 従事者全員が、年1回の社内講習及び実施後の試験を行って一定以上の得点者を合格とし、　全員が合格となっています。（平成26年2月実施）	個人情報保護の職員研修を年1回実施して、事故もなく適切な管理をしています。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	危機管理対応マニュアルとして防犯・防災マニュアルを作成しております。従事者全員配布と会館にはファイルをつくり置き周知徹底しております。 また、消防避難訓練要項もファイル化しております。	マニュアル等整備して、職員にも周知しています。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	危機管理対応マニュアルにも緊急時初動連絡網を記載。毎月実施しております従事者全体ミーティング時、平成25年度防災訓練年次計画内容の音読確認をしております。 尚、実際の訓練実施は3ヶ月に1回、年4回実施しました。	避難訓練を実施し、危機管理体制の整備に適切に対応しています。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	従事者の勤務交替時等、引き継ぎ事項に不備が無いよう心がけております。引き継ぎ案件が適正に引き継がれることが日常の防犯・防災につながると考えます。	防犯・防災管理体制については、適切に管理体制を維持しています。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	施設内鍵の掛かる個所が多くある事から、管理する鍵の種類も多くある為普段使う鍵と普段使わない鍵とを把握しやすいように鍵箱にて管理しております。	鍵の管理、施錠管理については、鍵箱に保管され適切に管理をしています。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	通夜終了時の点検、夜勤明け正門開門時の点検、告別式終了時の点検、必ず夜勤者・日勤者が見回り、建物（外内観）・設備・備品のそれぞれの点検を実施し記録簿にチェックし、月毎に保管しております。	適切な点検が実施されており、書類の整理等は適切に報告されています。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	発生後速やかに、区へ報告・連絡・相談を必ず行っております。 夏場の台風では館内に雨漏りが発生しましたが、現場写真などを報告、早急雨漏りの原因となる屋根雨戸井の修繕工事をしていただきました。	報告、連絡、相談、事後処置等適切になされています。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	25年度は、4案件の修繕を実施致しました。 2階西陽対策スクリーンカーテン・従事者ロッカーの鍵・駐車場金網フェンスの支柱修繕・電気ストーブのヒート管交換です。	修繕の緊急性や必要性を判断され、連絡を密に修繕を実施行っています。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	警備関係・消防用設備・冷暖房設備・GHPメンテナンス・EV設備・自動ドアの6社への委託を協定書内容に基づき適切にお願いしております。	委託内容の精査から、報告書類の管理、支払等適切になされています。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	修繕でも触れましたが、夏場の冷房機依存を出来るだけ抑えるため、2階の窓に入る西陽高温対策としてスクリーンカーテンを付けたり、不要時の冷暖房スイッチを小まめに切ってご利用者（葬儀社）にも省エネをご協力をいただきながら取り組んでおります。	適切に取り組んでいます。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
施設管理	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	前管理者から引き継いだ書物（取扱い説明書等）をファイリングし直し、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理しております。	整理保管されている棚を確認し、 適切に管理されています。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	前管理者から引き継いだ書物（取扱い説明書等）をファイリングし直し、いつでも確認出来る様に本棚に入れ管理しております。	整理保管されている棚を確認し、 適切に管理されています。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	この1年で壁掛けの時計を新たにしました以外は台帳に基づき管理しております。備品台帳には載っていないもので必要と感じ購入させていただきましたものもあります。（全トイレの液体石鹸容器（陶器製）・入口にアルコール消毒用の台2基等）	適切に整理整頓されています。指定管理者の調達品については、指定管理者の責任で管理しています。	○
清 掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日勤者・夜勤者による通常清掃の徹底と専門職にお願いして行う定期清掃・及び特別清掃の徹底で、常に清潔な施設の維持に心がけております。設備・備品も同様に日常のチェックで常に正常・清潔に心がけております。	適切な作業による清掃が行き届いており、常に清潔感のある施設になっています。 特に『蚊』の駆除対策は特筆すべき取り組みにより、利用者（葬儀社）から絶賛されています。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	洗面所に洗剤が設置されていなかった為新たに液体洗剤を設置いたしました。また、手洗い場に水が散ってしまうことから、布巾を設置し毎回取り換えを行っております。	常に清潔に使用できるよう点検、補充されています。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	一般廃棄物・可燃/不燃物（弁ガラ等）・産業廃棄物・資源ごみ・古紙の区分で収集曜日及び収集日を守って適切に行っております。	適切な管理が実施されています。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	公園側の樹木 敷地内の樹木の管理を年間を通じて行っております。春の梅花・桜の花の散った後の清掃や夏場の害虫駆除 秋から初冬にかけての落ち葉等 常に美観を考慮した管理を行っております。	適切な管理が維持されています。	○

評価基準 （きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見 （サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

大田区の地域貢献やコミュニティと言った面で何か新しい事ができないかと従事者全員で思い、考えながら行動を起こしてまいりました。「平和の森会館を使って良かった。」 と、ご利用者様に思っていただける施設とは？ 自身が利用者の気持ちに立って取り組むことで、それを発見することになります。
夏場、非常に蚊が多い為、刺されると言った被害が多いことから蚊の発生する水場を探し、下水溝に蓋をして蚊の発生を防ぐことが出来ました。また、清潔でなくてはならないトイレでは、手を洗う洗剤の設置が有りませんでした。何故と思う事と同時に液体洗剤を設置して補充のチェックを随時行っております。
インフルエンザやノロウィルスと言った感染予防として、入館時にはアルコール消毒液を設置しました。
階段上部にロールカーテンを取り付けて温度の上昇を抑える工夫を行いました。また、館内ホールには観葉植物を2ヶ所と館内5ヶ所のトイレと事務所受付に10鉢の洋蘭（ミニ胡蝶蘭）を常時置き、気持ちよく使っていただけるようにしました。
会館利用申し込み（葬儀）では、申込み用紙の記入内容からちょっと暴力団関係者ではないか？の疑問を持ち調査しました。その結果、暴力団関係者であることが判明し、告別式使用の前に確認でき未然に防ぐことが出来ました。
施設ご利用満足度向上を目的としたアンケート調査を実施致しました。（25年度4月 ～1月までを対象に葬儀社様）貴重なご意見を沢山頂戴致しました。そして、これからの26年度も更なるサービス提供向上と利用しやすい施設を目指し、従来の既存概念にとらわれない工夫改善を行っていきたいと思います。

施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

指定管理1年目として、施設の目的をよく理解し、適切な管理、運営をされており、安心して信頼することができました。
特に、葬祭施設としての清潔感を維持させるため、清掃と衛生害虫の駆除に対する取り組みは特筆すべきものがあり、また、ホームページの立ち上げと、利用状況情報の提供は、従前の指定管理者や区直営時でもできなかったことであり、大いに評価できます。
今後も、区との連携をもとに、施設の目的達成のためご尽力を期待します。

施設所管課	地域力推進部地域力推進課	電話	03 （ 5744 ）1229
		FAX	03 （ 5744 ）1518

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

施設名	区民活動支援施設大森(こらぼ大森)
指定管理者	名称　特定非営利法人　大森コラボレーション 代表者　　理事長　齋　藤　十四男 所在地　東京都大田区大森西三丁目11番6－104号

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年7月31日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	書類の提出記事を厳守し提出をしている。報告内容は、項目ごとに整理し報告をしている。	月次、四半期、年度、その都度等の報告に基づき、確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	定期的な報告によるほか、必要に応じて大森西(出)からの指示に基づき確認している。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	連絡・調整がなされている。	平日は毎日1回以上の書類受け渡しのほか、必要に応じてその都度電話、打合せ等による連絡・調整を行っている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	配置している。	各種計画書、報告書等の内容確認や打合せ、行事への参加等を通じて確認している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	なっている。	月次シフト等の予定、実績報告等により確認している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職員研修(個人情報保護)を実施した。	職員研修実施の計画、報告により確認している。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切である。	大森西(出)への苦情等はなし。服装及び接客態度は現地訪問やその都度電話応対等により確認している。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	抽選会を行っている。	定期的な抽選会の実施及び苦情の有無等により確認している。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	自主事業を計画的に実施している。	事業計画、周知協力及び開催報告等により確認している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切である。	月次報告及び還付金の精算処理等を通じて確認している。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	パンフレットや館内表示で説明に努めている。	現地訪問時の館内視察や苦情等の有無により確認している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	広報などで向上を図っている。	月次報告により、一部施設の稼働率向上が課題であり、周知強化等に取り組んでいることを確認している。	△
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	適切に対応している。	クレーム対応について施設側から報告を受けるとともに、主管課への苦情の有無により確認している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	こらぼ大森独自のホームページはない。情報交流室ⅠとⅡのホームページ(簡易型)を更新している。	ホームページ閲覧により、ホームページ機能の強化が課題であることを確認している。	△
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好である。	周辺地域の諸団体の利用状況、大森西(出)への苦情等の有無により確認している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理している。	年度ごとの協定書締結を通じた適切な管理の徹底、管理方法に起因したトラブル等の有無等により確認している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	職員研修を実施した(再喝)	個人情報保護規程の作成及び職員研修の実施を確認している。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	整備されている。	危機管理マニュアルを改訂作業及び職員への周知徹底の報告を通じて確認している。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	避難誘導訓練を実施している。	緊急連絡網の作成及び避難誘導訓練の実施を通じて確認している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切である。	地元町会による防災訓練への協力及び備蓄倉庫の整備、物品の充実等を通じて確認している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切になされている。	施設点検や工事検査時に適宜確認している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	年度契約等に基づき、計画的に管理している。	月次及び定期的な報告書の提出等を通じて確認している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	速やかに報告している。	異常箇所が発生した場合の大森西（出）への報告及び月次の報告等を通じて確認している。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	必要な修繕等は区と協議しつつ実施している。老朽化に伴うものもある。	大森西（出）との協議により、予算や優先度合いに基づき実施していることを確認している。より長期的な視野に立った修繕計画作成の必要性について認識している。	△
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	適切に行われている。	月次及び定期的な報告書の提出等を通じて確認している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	適切に実施している。	利用者に支障がない範囲での節電等の実施を現地訪問時に確認している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管されている。	施設点検や工事検査時に適宜確認している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管されている。	施設点検や工事検査時に適宜確認している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓されている。	施設点検や工事検査時に適宜確認している。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は月に20日、2か月に1度定期清掃	月次報告書の提出及び現地訪問時の目視、苦情等の有無等を通じて確認している。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に補充されている。	現地訪問時の目視及び苦情等の有無等を通じて確認している。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ごみの分別、リサイクルともに実施している。	廃棄物処理業者の実績報告書の保管を通じて確認している。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	業者による周辺清掃の他、周辺の点検も行っている。	現地訪問による目視及び苦情等の有無等を通じて確認している。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

①利用者へのあいさつの励行や清掃への配慮など、施設を気持ち良く利用していただけるよう努めています。

②施設・設備に古い部分もありますが、利用者や職員等からの要望・指摘を踏まえ、区や専門業者とも相談しつつ円滑な施設運営に努めてまいります。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

施設管理に関して特に主管課に苦情等が寄せられることはなく、全体として概ね適切に運営されているものと評価しています。ただし、稼働率について施設ごとに大きな差が生じており、従来の機関紙・自主事業等を通じた広報だけでなく、ホームページの機能強化等、各種媒体の有効活用を通じた稼働率向上が課題であると認識しています。また、施設の特性から引き続き老朽化に伴う不具合等の発生が予想されることから、日常点検・定期点検を通じて早期に修繕箇所を特定することや、より計画的に工事を実施していくこと等への取組み強化を求めていきたいと考えています。

施設所管課	地域力推進部大森西特別出張所	電話	03（　3764　）6321
		FAX	03（　3764　）6196

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	洗足区民センター	評価対象年度	平成25年度
指定管理者	名称　：アクティオ株式会社 代表者　：代表取締役　　鈴木　悟 所在地　：東京都目黒区下目黒1－1－11　目黒東洋ビル4階	自己評価実施日	平成26年7月31日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	洗足区民センターの管理に関する基本協定書第23条及び第24条に則り提出し、区の了承を得ている。	期日までに不備なく文書で報告を受けている。 必要があれば定例会等で確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務報告書（日報）やゆうゆうクラブ日誌を整備し、年度別ファイルで保管している。		○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	月に1回の定例連絡会他、日常的に連絡を密にするとともに、常に情報を共有できるよう連絡体制を整えている。	月1回の定例会を行うほか、日頃から連絡を密にしている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	接遇経験や事業企画、施設運営・管理等に相応しい資質と経歴ある人員を採用し、配置している。	それぞれの分担に応じ、資質を活かした職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	風呂や行事のある時は、最大限の人員を配置し、それ以外の日も、最低複数で業務遂行できるシフトとしている。	風呂や行事を考慮し、夜間も複数職員を配置するなど、業務遂行を十分行えるスタッフを配置している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	研修マニュアルに基づき、体験研修、実務研修、リカレント教育を実施している。特に25年度においては、高齢者福祉対応研修や他区高齢者施設の視察を行い、高齢化社会への理解促進と対応強化を図った。	アクティオ株式会社のマニュアルに基づき、各種研修を行い、資質の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装は機能的でスタッフとすぐに分かる揃いのブルゾンやエプロンを身につけ、利用者からも「親切で心配りのある接客態度」との評価を得ることができた。	スタッフ用のブルゾン等を身に着け、スタッフと一目でわかるようになっている。あいさつなど気持ち良い応対を行っている。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公的施設として、利用者の公平な利用が確保されるよう朝礼等で指導を行うと共に、新規利用者には、利用案内及び注意事項を公平に説明している。	公正な利用が確保されている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	区や自治会等の広報活動の協力等を得て年度計画どおり実施した。また、期中にてさらに創意工夫を加えより一層の充実を図った。	子どもから高齢者までのさまざまな世代向けに多様な自主事業を開催し、参加者から好評である。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料については、帳票データと帳簿の双方で間違いのないよう厳格に管理し、毎日雪谷特別出張所に報告している。また、他施設分の使用料を収受した場合は、金融機関の翌営業日に必ず大田区宛て振込みを行っている。	翌日に収納についての報告を受けている。また、銀行への入金も適宜行われている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用案内パンフレットの配布、利用案内掲示、サイン、ゆうゆうクラブの月毎の行事掲示・配布等分かりやすく説明している。	利用案内や行事の掲示、館内サイン等誰にもわかりやすい内容になっている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	集会室については、ダンスや演劇サークルに対し積極的な誘致活動を行い、前年度より大幅に稼働率を高めることができた。また夜間の和室利用については、新規講座を設けるなどして利用率向上に努めている。	自主事業などの取り組みにより稼働率が向上している。特に、夜間 2階の和室等の稼働率はこの2年間で53％増加している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレーム内容・背景について十分把握し、利用者サービス向上のため適切且つ迅速な改善を図っている。区に対しては適宜、相談・報告を行っている。	適切に対応されており、適宜報告を受けている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	ホームページは、毎朝チェックを行い情報の更新を行っている。また、利用者に対しイベント内容など分かり易いページ作りを心がけている。	自主事業等のお知らせなど、分かり易いホームページとなっている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	大きな騒音の出る時、工事等周辺に影響を及ぼす事項については、口頭或いは文書で事前に周知と理解を得るようにし、良好な関係を保っている。降雪の際は、センター敷地内及び周辺歩道の雪かきを行い歩行安全の確保に努めている。	騒音対応等に配慮しながらの運営に努め、良好な関係を保っている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報は、大田区の情報管理と照応するものは法律・条例・規則に則り、自主事業に係るものは、指定管理者保護マニュアルに則り適正に管理している。	大田区の情報管理規定やアクティオ株式会社のマニュアルに沿って適正に管理されている。 職員研修については年間報告を受けており、26年度からは月次で報告を受けることにしている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	指定管理者の個人情報マニュアルの逐時見直しや研修及びセルフチェックを実施し、法令尊守体制を整えている。		○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防犯・防災のマニュアルを整備し、逐次見直すとともに、常に閲覧出来る体制をとることによって周知している。	マニュアルが整備され、職員に周知されている。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の初動連絡体制の整備と共に職員に提示等で周知している。避難誘導訓練は年1回非常放送訓練と共に実施している。	館内放送とともに避難誘導訓練を毎年行うなど適切に対応している。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	防犯・防災管理は、毎日、管理のチェックリストを配備し、管理の確認をし、最終確認者が押印を行っている。閉館後は、警備会社に警戒を委託している。	チェックリストに沿って毎日適切に確認をされている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は、鍵の管理庫及び施錠できる机の中の金庫で保管している。施錠管理は防犯チェックリストの中で毎日管理している。		○
施設管理 共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	建物・設備については、法令に定めるものは法令に則り、月次または年次定期点検を行い、記録は年度別ファイルで保管している。備品は備品台帳に基づき、年1回定期的に調査を行っている。	計画的に実施され、記録も保管されている。また、翌月には点検内容について報告を受けている。	○
	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	修理・更新が必要な場合は原因を速やかに報告し、善後策を講じている。	昭和44年開設のため建物・設備・備品の老朽化が激しく管理が困難であるが、適宜報告を受け、指定管理者と区で協議しながら修繕等の対応をしている。	○
	修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	修繕等は、計画的に行うものと緊急に行うもの、共に利用者の安全を確保するため適切に行っている。		○
	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	業務の再委託は、再委託先及び委託内容を、各年度事業計画に明示し適切に行っている。	適切に行われている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
施設管理	共通 建物 設備 備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	区の定める夏季・冬季のエアコン設定温度の掲出や、クールビズ・ウォームビズ服装遵守により節電に努めている。新たに設置された「電気デマンド監視装置」の有効活用により、電気使用量の削減を図る。	節電には努めているものの、空調設備の老朽化やクールスポット事業の実施、稼働率の向上により使用量が増加した。 26年度より「デマンド監視装置」を設置し、さらに節電に努めてもらう。	△
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取り扱い説明書は、設備毎の専用ファイルを作成し、整備・保管している。	専用ファイルや独自の備品台帳で整備・保管・管理されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	機器の取り扱い説明書は、専用ファイルを作成し、整備・保管している。		○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区から提供された備品台帳を基に、各階の部屋別に分類された予備の備品台帳を作成し、整理・整頓をしている。		○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常及び定期清掃は、日誌及び定期清掃報告を徴し適切に実施している。施設・設備・備品も常に清潔であると、利用者から評価を得ている。	古い建物ではあるが、清掃は十分行い、清潔を保つ努力をしている。消耗品についても不足なく補充されている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	スタッフ・清掃員が密に連携し、利用者に指摘される前に常に補充・交換等を行っている。		○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ごみの分別等、リサイクルの取り組みは、区から示された方針に従い、適切に実施している。	適切に実施されている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	施設敷地に接している公道の清掃も日常清掃の中で実施しており、美観を維持している。	日常清掃の中で適切に実施されている。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

サービス提供の改善では、積年の課題であった各階男女トイレ等のタイル壁の補修、風呂の浴槽及び洗場の汚れの除去、並びに天板の補修、利用者階段のノンスリップの補修を平成25年5月に雪谷特別出張所に申請をし、大田区工事によって年度内に補修を完了し、利用者の安全確保に努めた。
集会室の利用について、既存の利用団体の高齢化で、利用頻度が減少傾向の関係もあり、若年層の確保のため、太極拳、ダンス、演劇のグループに、積極的に施設案内をし、利用の増大に繋げた。
指定管理者としての2年目は、洗足区民センターを「地域交流の核」としての端諸が開けたと思料するものである。新たな試みとして洗足区民センターが立地する雪谷特別出張所管内に特化した地域交流ツアーを立ち上げ、第1回として「JAL整備工場見学」が大好評であった。更に、第2回さくらフェスティバルに於いては、地域の学校教育機関（小・中・高校）及び自治会並びに商店街の参加を新たに得て、これも大好評を得た。地域協働協力員の方に、「オーちゃんネット」上で『洗足区民センターでは「地域とともに」「地域交流の核になる」という運営姿勢をいつも感じておりますが、このことが実を結んでいると実感致しました。』との評価の言葉を掲載いただいた。
今年度も、初年度来の「利用者のニーズや潜在的欲求を読み取る努力」を更に進めると共に、外部有識者の提言をもとに地域活動の拠点化及び高齢者福祉の増進に努めて行く所存である。
また、利用者の安全確保のための施設・設備の改修の計画化や土・日の集会室利用及び夜間の和室利用の拡大を図り、活気ある洗足区民センターを更に地域住民に認知していただくよう努めて行く所存である。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

子どもから高齢者までのあらゆる世代に対し、多様な自主事業を行い、参加者から好評である。
また、区民センターまつり「第2回さくらフェスティバル」には、利用者だけではなく地域の学校・自治会・商店街にも参加していただき、地域との連携が図れた。
集会室等の貸館事業に関しては、指定管理者の努力により、平成24年度に比べ、平成25年度はさらに稼働率が増加した。今後も、夜間の利用率のさらなる向上のため、洗足区民センターのPRに努めてもらい、これまで以上に活気ある、地域交流の場となるよう管理運営を行ってもらう。

施設所管課	地域力推進部雪谷特別出張所	電話	03　（　3729　）　5117
		FAX	03　（　3729　）　1826

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	区民ホールアプリコ
指定管理者	名称　公益財団法人　大田区文化振興協会 代表者　理事長　遠藤　久 所在地　大田区下丸子３－１－３

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年3月18日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	施設使用料等の歳入額の報告や還付金の報告、施設利用人数の報告等を毎月、期日までに提出している。	毎月報告書を受けている。日常的に施設管理者と緊密に連絡を取り、必要に応じて現場を確認している。連携は極めて良好である。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌は各担当部署が毎日作成し、施設全体の円滑な運営のため整備・保管している。	業務日誌等の各種記録はきちんと作成・管理されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	緊密に連絡を取りながら運営している。	日常的に施設管理者と緊密に連絡を取り、必要に応じて現場を確認している。連携は極めて良好である。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	配置している。	舞台、ホール等の施設の専門職員を配置して管理にあたっている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	事業課、学芸課、施設担当それぞれに必要な職員が配置されている。また、中番・遅番のシフト制を取り、事務所にはできる限り各課の担当者が在席するよう配慮している。	職員配置やシフト表に照らして、必要な人員配置がされていることを確認している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	（財）地域創造などが行う研修に随時職員の参加を呼びかけ、職員の業務に対する意識向上に努めている。	毎年度当初、必要な集合研修を行っている。また、区の研修にオブザーバー参加している。そのほかOJTにより人材育成に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	来館者に対しては、フロントスタッフ含めた職員全員で丁寧な接客対応を心掛けている。	職員の対応については今後さらに高い満足度を得られるよう指導していく。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公開抽選会を実施することにより、利用希望者に平等の機会を提供している。	大田区民プラザとの合同抽選により、双方の施設の効率的利用の工夫が図られている。 　アマチュア音楽祭、在住作家美術展等の開催など、施設の設置目的にかなう自主事業が行われている。 　積極的に区民の芸術・文化及び地域活動の支援助成に努めている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	年度当初に立てた事業については予定通りすべて行い、参加者から高評価を得て満足していただいた。		○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に会計処理している。	区の会計規則に則って適正な会計処理が行われている。また、協会本部による公認会計士によるチェック体制が整っており、良好に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設全体の利用案内および各施設の利用ガイドを作成し、利用者の利便性の向上を図り運営している。また、利用者には必ず事前の打合せに来てもらい、利用方法について不明な点がないか確認を行っている。	事前の打合せを行い、利用者の要望に柔軟に対応している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	可能な限りPRに努め稼働率向上に取り組んでいる。	施設の稼働率を上げる努力が見られる。文化活動が活発に行われるような環境を整備することが一層望まれる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者から苦情があった場合は真摯に受け止め、内部で検討の上、早急に対応策を講じている。	マニュアルを作成し、一つひとつの案件について分析し、顧客本位の適切な対応を行っている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	ホームページには必要な情報を随時掲載し、利用者にとって分かりやすいウェブサイトの運営を心掛けている。また施設案内のページにはできる限り詳しい施設情報（施設・設備の写真）を掲載し、常に情報の見直し・追加を行っている。	概ね良好といえる。地域の文化活動の情報収集と発信について積極的なPRの工夫が必要。	○
運　営	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺地域住民に騒音など影響のないようにしている。また、苦情などがある場合は早急に対応策を講じている。	概ね良好といえる。地域との交流を拡げていくことで、地域の文化活動の支援につなげている。	○

情報管理		個人情報は適正に管理されているか	利用者の個人情報は適正に管理している。	個人情報保護の規程を設け、職員にも徹底させている。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	随時職員に周知している。		○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルに沿って、適宜職員に周知している。	年2回の自主消防訓練等、安全管理マニュアルに基づいた訓練を実施している。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急災害時の対応策を随時確認し、マニュアルの作成・見直し、また避難誘導等の研修を定期的に実施している。	緊急災害時の対応策の確認、避難誘導等の研修を定期的に実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	警備との連携を密にし、日常の防犯および防災管理を徹底して行っている。	適切に行われている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	マスターキー管理簿により管理している。	適切に行われている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	適切に保管している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	大規模な修理・補修が必要な場合は速やかに報告し、可能な限りはやい段階で補修作業を行うようにしている。	日常的に建物や設備の点検を行い、区と連携して良好な状態の維持に努めている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	利用時にトラブルが発生しないよう必要な修繕作業を随時行っている。	日常的に建物や設備の点検を行い、区と連携して良好な状態の維持に努めている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	業務の再委託については、手順に沿って行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	日常的に節電を心掛け、不用な照明は消すなどの省エネルギー対策を行っている。	適切に行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備、保管している。	適切に整備、保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備、保管している。	適切に整備、保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき適切に管理している。	区の備品台帳により管理されている。廃棄等について区と調整し報告を受けている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃は担当チームが毎日施設や設備の清掃を行い、月に一度、清掃休館日を設けて定期清掃を行っている。	チェックリストを設けて日常清掃・定期清掃をこなっており、清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充されている。	日常清掃時にチェックし、良好な状況を保っている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ゴミの集積場にゴミの種類を書いたプラカードを貼り、分別を徹底している。	適切に行われている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	維持されている。	定期的な清掃が行われ、美観の維持に努めている。	○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

・利用者からの苦情があったため、アプリコ正面玄関前にあった喫煙所の灰皿を撤去。全館禁煙を徹底すると共に、喫煙所を利用者の迷惑にならない場所に変更した。
・施設全体の利用案内および各施設の利用ガイドの見直しを行い、改訂版を作成した。これまでは展示室用の利用ガイドがなかったため、新たに作成し、利用者へのサービス向上につなげるよう工夫した。
・開館15年を迎えてあらゆる設備・備品が老朽化してきているため、今後は今まで以上に修繕作業を行っていく必要がある。今年度は小ホールのピアノの絃が切れる事態が発生したため、ピアノ高音部分の絃を張り替えた。今後も設備の定期点検をしっかりと行い、トラブルを事前に防ぐよう対策を講じる必要がある。

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

公演等を積極的に行い、集客率の向上に努めている。周辺地域と積極的に交流し、区内で活動している文化団体の活動の場として、より一層文化振興に寄与して欲しい。

施設所管課	観光・国際都市部　国際都市・多文化共生推進課	電話	03(5744)1226
		FAX	03(5744)1518

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区民プラザ
指定管理者	名称　公益財団法人　大田区文化振興協会 代表者　理事長　遠藤　久 所在地　大田区下丸子３－１－３

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年4月1日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	施設使用料等の歳入額の報告や還付金の報告、施設利用人数の報告等を毎月、期日までに提出している。提出に当たっては内部決裁を取り、不備がないよう心掛けている。	毎月期日までに報告を受けている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	各種の報告・記録は各内容ごとに整理し、保管している。	業務日誌等の各種記録はきちんと作成・管理されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区との連絡調整は日常的に行い支障がないようにしている。	日常的に施設管理者と緊密に連絡を取っており、必要に応じて現場確認も行っている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	必要な知識・経験を有する職員を配置している。	舞台、ホール等の施設の専門職員を配置して管理にあたっている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	専門的な知識を持っている職員を配置し、開館日・時間に応じた職員の出勤体制を取っている。	舞台、ホール等の施設の専門職員を配置して管理にあたっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	OJTにより資質の向上を目指すとともに、年度当初新規採用職員に対して新任研修を実施している。	毎年度当初、必要な集合研修を行っている。また、区の研修にオブザーバー参加している。そのほかOJTにより人材育成に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	名札を着用し丁寧な接客に努めている。	職員の対応については、利用者から良好な評価を得ている。今後もさらに高い満足度を得られるよう指導していく。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	毎月１日にホール、展示室の公開抽選会を行い公正な利用予約が行えるようにしている。キャンセル部分の予約についても公開抽選を行っている。会議室等については、ウグイスネットにより予約、抽選を行っている。	区民ホール・アプリコとの合同抽選により、双方の施設の効率的利用の工夫が図られている。 プラザ寄席、下丸子JAZZ倶楽部、下丸子クラシック・カフェなど、施設の設置目的にかなう自主事業が行われている。また、積極的に区民の芸術・文化及び地域活動の支援助成に努めている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	年度当初に立てた事業については予定通りすべて行い、参加者から高評価を得て満足していただいた。		○
	使用料等の会計管理は適切か	適正に処理をしている。	区の会計規則に則って適正な会計処理が行われている。また、公認会計士によるチェック体制が整っており、良好に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	ホール、展示室については、専門のスタッフ交え事前に打ち合わせを行い利用者の意向に沿った準備を行っている。会議室等についても利用者の要望を聞きセッテングを行っている。	事前の打合せを行い、利用者の要望に柔軟に対応している。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	会議室等の空き状況を1階エントランスに毎日張り出して利用の促進を図っている。電話による問い合わせについても、丁寧に対応し利用者の利便性が上がるように努めている。	施設の稼働率を上げる努力が見られる。文化活動が活発に行われるような環境を整備することが一層望まれる。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者の立場に立って説明を行っている。苦情等については毎月の打合せ会において確認を行い今後の苦情対応に役立てている。	マニュアルを作成し、一つひとつの案件について分析し、顧客本位の適切な対応を行っている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	毎月ホームページの更新を行い、区民の方に適切な情報を提供し公演等の参加者の増加に努めている。	概ね良好といえる。地域の文化活動の情報収集と発信について積極的なPRの工夫が必要。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	地元自治町会に研修室を貸出しと、自治町会の催し物に参加し地元との交流を図っている。	概ね良好といえる。地域との交流を拡げていくことで地域の文化活動の支援につなげている。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	適正に管理している。	個人情報保護の規程を設け、職員に徹底させている。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	OJT等により関係法令の順守に取り組んでいる。		○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	自衛消防組織により、年2回の自衛消防訓練を実施している。大田区のマニュアルに準じ、マニュアルを作成し、事例により対応を検討している。	年2回の自主消防訓練等、安全管理マニュアルに基づいた訓練を実施している。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急災害時の対応策を随時確認し、マニュアルの作成・見直し、また避難誘導等の研修を定期的に実施している。	緊急災害時の対応策の確認、避難誘導等の研修を定期的に実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	警備との連携を密にし、日常の防犯および防災管理を徹底して行っている。	適切に行われている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	マスターキー管理簿により管理している。	適切に行われている。	○
施設管理	共通 建物設備備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	法令を遵守し、計画的に日常点検と定期点検を行っている。消防設備に関しては点検結果を年2回消防署に報告している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	建物、設備の修理・更新及び備品の修理更新は、年度当初に予算に載せ、区の承認の元に計画的に行っている。少額の修理等については適宜行い、30万以上の臨時の修理については区の承認を取って行っている。	日常的に建物や設備の点検を行い、区と連携して良好な状態の維持に努めている。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	利用時にトラブルが発生しないよう必要な修繕作業を随時行っている。	日常的に建物や設備の点検を行い、区と連携して良好な状態の維持に努めている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	業務の再委託については協定書に基づき適正に行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	大田区エコオフィス推進プランに基づき省エネに努めている。	大田区エコオフィス推進プランに基づき省エネの取組みを実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱い説明書つづりを作成し整理・保管している。	適切に整備・保管されている。	○

<table>
<tr><th colspan="2">項目</th><th>確認内容</th><th>指定管理者自己評価</th><th>施設所管課所見（確認方法・頻度）</th><th>施設所管課評価</th></tr>
<tr><td rowspan="2">施設管理</td><td rowspan="2">備品管理</td><td>機器の取扱説明書等は整備・保管されているか</td><td>取扱い説明書つづりを作成し整理・保管している。</td><td>適切に整備・保管されている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか</td><td>備品の購入、廃棄については区に報告し備品台帳の整理を行っている。保守と点検を行い常に良好の機能を維持しながら使用している。</td><td>備品については、区の備品台帳により管理している。また、廃棄等についても区と調整し対応している。</td><td>○</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="4">清 掃</td><td>日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか</td><td>清掃仕様書に基づき日常清掃と定期清掃を適正に実施し、建物等を常に良好な状態を保っている。簡単な修繕等は職員が適宜行い、利用者に不快を感じさせないように努めている。</td><td>チェックリストを設けて日常清掃・定期清掃を行っており、清潔に保たれている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>洗面所等の消耗品は常に補充されているか</td><td>常に補充されている。</td><td>日常清掃時にチェックし、良好な状態を保っている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか</td><td>ヤードでごみの分別を徹底し、ごみの減量と資源化に努めている。封筒やコピー用紙裏面活用を行い再使用に努めている。</td><td>適切に行われている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>施設周辺の美観は維持されているか</td><td>植栽管理委託仕様に基づき四季折々の景観維持に努めている。建物周りについては、定期的に清掃し美観の維持に努めている。</td><td>経年劣化による多少の損傷はあるが、定期的に清掃が行われ、維持に努めている。</td><td>○</td></tr>
</table>

評価基準 （きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見 （サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

25年度は施設利用者の声をもとに、利用者が戸惑わないよう案内表示の新たな設置を行った。今後も、お客様から苦情が出ないように、接遇についてチーフ会議を継続して行い顧客満足度の向上を目指したい。また、開館26年目を迎え、建物や設備、備品が老朽化してきているため、計画的な修理修繕・更新を区に提案して行きたい。

施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

公演等を積極的に行い、集客率の向上に努めている。周辺地域と積極的に交流し、区内で活動している文化団体の活動の場として、より一層文化振興に寄与して欲しい。

<table>
<tr><td rowspan="2">施設所管課</td><td rowspan="2">観光・国際都市部　国際都市・多文化共生推進課</td><td>電話</td><td>03(5744)1226</td></tr>
<tr><td>FAX</td><td>03(5744)1518</td></tr>
</table>

大田区指定管理者セルフモニタリング結果（通常年度）

施設名	大田文化の森	評価対象年度	平成　25　年度
指定管理者	名称　公益財団法人大田区文化振興協会 代表者　理事長　遠藤　久 所在地　大田区下丸子３－１－３大田区民プラザ内	自己評価実施日	平成26年5月23日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	毎月、施設使用料などの収入や使用実績等の報告を期日までに提出している。	毎月報告書を受けている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	いずれの記録も整備・保管されている。	業務日誌等の各種記録はきちんと作成・管理されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	必要な案件については、十分な連絡調整を行い、区との連携のもとに業務を実施している。	日常的に施設管理者と緊密に連絡を取り、必要に応じて現場を確認している。連携は極めて良好である。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	施設管理、情報館等の職務に豊富な経験を有する職員を配置している。	舞台、ホール等の施設の専門職員を配置して管理にあたっている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	大田文化の森開館時間中、地域の方が円滑に利用できる施設運営を心掛けている。シフト制による必要最小限の職員を配置し、効率的な態勢に努めている。	職員配置やシフト表に照らして、必要な人員配置がされていることを確認している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	舞台ホール・多目的室等の設備・運営に関する全職員研修を大田文化の森運営協議会とともに実施し、具体的なホール等の照明・音響などの使用などについても研さんに努めている。	毎年度当初、必要な集合研修を行っている。また、区の研修にオブザーバー参加している。そのほかOJTにより人材育成に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	受付など明るく丁寧な対応に努めている。以前の利用者アンケート等の評価も高く、顧客の要望に応えている。	職員の対応については、今後さらに高い満足度を得られるよう指導していく。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	ホール・多目的室など公開抽選により、公正な利用を確保している。他の室場についてもウグイスネットのルールに従って、公平公正に運営している。	文化の森運営協議会に対する支援助成など、区民の自主的な参画を図り、区民の芸術・文化及び地域活動の活性化に努めている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	区民の主体的な参画のもと事業運営を行うとして設置された「大田文化の森運営協議会」が年間を通じて行う自主事業の支援に努めている。		○
	使用料等の会計管理は適切か	区の会計事務規則に従い、厳正適切に処理している。	区の会計規則に則って適正な会計処理が行われている。また、公認会計士によるチェック体制が整っており、良好に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設の利用案内を作成し配布し、問合せ等については、わかりやすい説明を行っている。	事前の打合せを行い、利用者の要望に柔軟に対応している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	室場や時間帯によって差はあるが、全体としては良好な稼働率を確保している。	施設の稼働率を上げる努力が見られる。文化活動が活発に行われるような環境を整備することが一層望まれる。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	苦情などにはよく事情を聴き、何を利用者等が求めているのかを把握し、解決に努めている。速やかな対応と真摯な態度等に職員が気を配っている。	マニュアルを作成し、一つひとつの案件について分析し、顧客本位の適切な対応を行っている。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	大田文化の森の案内は、（公財）大田区文化振興協会のホームページのなかでアップされており、統一的な見方のもと適切に管理されている。	概ね良好といえる。地域の文化活動の情報収集・発信について積極的なPRの工夫が必要。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	区民の主体的な文化活動施設として大きく育っていくために、地域に愛される交流の場となる大田文化の森を目標に、地域力推進新井宿地区委員会に出席するなど、地域との連携の輪を広げている。	概ね良好といえる。地域との交流を拡げていくことで地域の文化活動の支援につなげている。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	指定管理者として、個人情報の管理・法令遵守には規定を設け細心の注意を払っている。	個人情報保護の規程を設け、職員に徹底させている。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	指定管理者として、個人情報保護規程を定め、個人情報の保護に細心の注意を払っている。	個人情報保護の規程を設け、職員に徹底させている。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防災等については、消防計画を作成し、委託職員を含めた研修を行ったり訓練を通じたりし、周知の徹底を図っている。	年2回の自主消防訓練等、安全管理マニュアルに基づいた訓練を実施している。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	ホール・多目的室等の利用に際する危機管理の研修、自衛消防訓練等による年2回避難誘導訓練を実施している。	適切に実施されている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	警備スタッフを入口に配置するとともに、館内を巡回し不審者及び不審物に注意しつつ、適切に対応している。	適切な体制がとられている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の保管、施錠管理も適切に行っている。	適切に行われている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	法定点検、定期点検は適宜専門業者に委託し、計画的・確実に実施し、記録し保管している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	破損・故障などは速やかに区に報告し、必要な修理・復旧に努めている。	日常的に建物や設備の点検を行い、区と連携して良好な状態の維持に努めている。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	小破修繕をはじめ、建築・設備等の日常点検を行い、速やかに必要な修繕を行っている。	日常的に建物や設備の点検を行い、区と連携して良好な状態の維持に努めている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	設備・施設の再委託については、文化振興協会の業者選定手続きにのっとり、業務実施能力に優れた適切な業者へ委託している。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	区のエコ推進計画を遵守し、冷暖房の適切な管理にしている。また、デマンド装置を設置するなど、ピーク時の電力消費を抑制し、省エネに努めている。	大田区エコオフィス推進プランに基づき省エネの取組みを実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書はバインダーに編綴し、整理・保管している。 法定点検、定期点検は専門業者により、計画的・確実に実施している。また日常的に発生する小規模な破損・故障などは速やかに修理・復旧に努め、利用者に不便をかけないようにしている。	適切に整備・保管されている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書はバインダーに編綴し、整理・保管している。 日常的に発生する小規模な破損・故障などは速やかに修理・復旧に努め、利用者に不便をかけないようにしている。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳を整備し、各室場ごとに利用しやすいように整理整頓し、適切に管理している。	区の備品台帳により管理されている。廃棄等について区と調整し対応している。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	清掃については、隅々まで行き届いていて申し分ない。特にトイレは清潔で以前の利用者アンケートでもお褒めをいただいている。	チエックリストを設けて日常清掃・定期清掃をこなっており、清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	トイレットペーパー等の消耗品は常に巡回チエックし、利用者に不便をきたさないよう補充している。	日常点検時にチェックし、良好な状態を保っている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	大田区の事業系ごみの分別、リサイクルのルールに従って、適切に管理している。	適切に実施されている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	開館時間前から施設周辺の清掃状況をチェックし、美観の維持に努めている。	定期的な清掃が行われ、美観の維持に努めている。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

●工夫・改善したこと
・情報館において、学校が夏休みの期間に、中学生以下のこどもを対象に「スタンプラリー」を実施している。本を借りるごとに1日1個「かしだしカード」に日付を押印し、期間内に5個貯まると記念品を贈呈し、児童生徒の来館の促進及び読書推進に努めた。
・運営協議会の事業支援のため、館長を中心に地域住民の会議や運営協議の会議等に出席し、積極的に情報の収集・発信に努め、区民の自主的な文化活動の推進に資する館運営を進めた。
・運営協議会と協力し、運営協議会委員及び文化プレーヤー、指定管理者スタッフを対象に多目的室・舞台ホールの室場研修、災害時の避難などの危機管理研修を行い、職員の資質の向上を目指し、利用者の立場に立ったサービスの提供に努めた。

●今後の課題
・地域に愛され、区民の自主的な文化活動拠点としての大田文化の森をこれまで以上に活性化させていくためには、区の様々な場所で活動している「馬込文士村」関連の事業と連携を深めていくことが重要である。
・各室場ごとの利用状況を分析し、利用の促進、稼働率の向上にきめ細かに取り組む必要がある。
・開館から13年経過し、建物・設備及び備品等の老朽化が進んでいる。区民の方に適切な利用環境を提供するためには、区と協力して中長期的視点にたった設備・備品等の配備を考えていく必要がある。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

情報館における児童生徒向けの来館促進に向けた企画等を積極的に展開し、集客率の向上に努めている。周辺地域の交流をより一層深め、区内で活動している文化団体の活動の場として、より一層文化振興に寄与して欲しい。

施設所管課	観光・国際都市部　国際都市・多文化共生推進課	電話	03(5744)1226
		FAX	03(5744)1518

大田区指定管理者セルフモニタリング結果（通常年度）

施設名	熊谷恒子記念館
指定管理者	名称　公益財団法人大田区文化振興協会 代表者　理事長　遠藤　久 所在地　大田区下丸子３－１－３

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年4月1日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	区と連絡を取りながら、適正に管理・処理を行っている。	毎月報告書を受けている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	区と連絡を取りながら、適正に管理・処理を行っている。	業務日誌等の各種記録はきちんと作成・管理されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区と連絡を取りながら、適正に管理・処理を行っている。	日常的に施設管理者と緊密に連絡を取り、必要に応じて現場を確認している。連携は極めて良好である。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	専門資格を持った職員を配置している。	記念館等の施設の専門職員を配置して管理にあたっている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	適正に配置している。	職員配置やシフト表に照らして、必要な人員配置がされていることを確認している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	業務の中で資質の向上に努めている。	毎年度当初、必要な集合研修を行っている。また、区の研修にオブザーバー参加している。そのほかOJTにより人材育成に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	支障なく行っている。	職員の対応については、利用者から良好な評価を得ている。今後さらに高い満足度を得られるよう指導していく。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公平、公正に努めている。	公益財団法人として、施設の設置目的に沿った管理運営を行っている。専門職員（学芸員）により特別展等の企画・運営を行っており、年3回の展示替えを行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	計画通り行い受講者や利用者の高い評価を得ている。		○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に処理している。	区の会計規則に則って適正な会計処理が行われている。また、公認会計士によるチェック体制が整っており、良好に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	パンフレットと受付でわかりやすく説明している。	適切に説明されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	情報媒体やモニター制度の活用及びギャラリートークの開催により来館者の拡大に努めている。	施設の稼働率を上げる努力が見られる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	適切の処理を行っている。	マニュアルを作成し、一つひとつの案件について分析し、顧客本位の適切な対応を行っている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	毎月更新を行い適切に運営している。	概ね良好といえる。地域の文化活動の情報収集・発信について積極的なPRの工夫が必要。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	植栽の管理を定期的に行い、美観の維持に努めている。	概ね良好といえる。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理している。	個人情報保護の規程を設け、職員に徹底させている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	OJTにより法令等の徹底を図っている。		○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	訓練を計画的に行い、鍵の保管等を適切に行っている。	自衛消防組織により年2回の自衛消防訓練を実施するなど、マニュアルの基準により対応している。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	訓練を計画的に行い、鍵の保管等を適切に行っている。	計画的に実施されている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	訓練を計画的に行い、鍵の保管等を適切に行っている。	適切な管理体制がとられている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	訓練を計画的に行い、鍵の保管等を適切に行っている。	適切に保管・管理されている。	○
施設管理 共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	法令等に基づき適切に行っている。	適切に実施され、保管されている。	○
	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	速やかに報告している。	日常的に建物や設備の点検を行い、区と連携して良好な状態の維持に努めている。	○
	修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	適切に行っている。		○
	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	協定書に沿って適切に行っている。	適切に行われている。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	エコオフィス推進プランに基づき適切に行っている。	大田区エコオフィス推進プランに基づき省エネの取組みを実施している。	○

<table>
<tr><th colspan="2">項目</th><th>確認内容</th><th>指定管理者自己評価</th><th>施設所管課所見（確認方法・頻度）</th><th>施設所管課評価</th></tr>
<tr><td rowspan="3">施設管理</td><td>設備管理</td><td>機器の取扱説明書等は整備・保管されているか</td><td>正しく整備・保管している。</td><td>適切に整備・保管されている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td rowspan="2">備品管理</td><td>機器の取扱説明書等は整備・保管されているか</td><td>適正に実施している。</td><td>適切に整備・保管されている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか</td><td>適正に実施している。</td><td>区の備品台帳により管理されている。廃棄等について区と調整し対応している。</td><td>○</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="4">清 掃</td><td>日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか</td><td>日常清掃を行い施設を清潔に保っている。</td><td>チエックリストを設けて日常清掃・定期清掃をこなっており、清潔に保たれている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>洗面所等の消耗品は常に補充されているか</td><td>日常清掃を行い施設を清潔に保っている。</td><td>日常清掃時にチェックし、良好な状態を保っている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか</td><td>適切に実施している。</td><td>適切に実施されている。</td><td>○</td></tr>
<tr><td>施設周辺の美観は維持されているか</td><td>植栽の管理仕様書により景観の維持に努めている。</td><td>定期的に清掃が行われ、美観の維持に努めている。</td><td>○</td></tr>
</table>

評価基準 （きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見 （サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

平成25年度は、国際化に対応するため、案内パンフレットに英語表記を付け加えた。 閑静な住宅街にある日本家屋の美術館として区民の方に和みの場所を提供している。今後もこの日本家屋と庭園の良さを維持しつつ、熊谷恒子のかな書道作品を多くの区民の方に鑑賞していただけるよう努力していきたい。また、作品については良好な状態を保つために計画的に補修をおこないながら、後世に残していく。ギャラリートークについては、熊谷恒子の人柄と作品の理解をより深めてもらうために今後も継続して開催する。

施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

<table>
<tr><td colspan="4">ギャラリートークや展示内容の充実により、文化施設として提供するサービスの資質向上に努めている。周辺地域との交流をより一層深めることで、地域文化の発信源としての地位を確立して欲しい。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">施設所管課</td><td rowspan="2">観光・国際都市部　国際都市・多文化共生推進課</td><td>電話</td><td>03(5744)1226</td></tr>
<tr><td>FAX</td><td>03(5744)1518</td></tr>
</table>

大田区指定管理者セルフモニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立龍子記念館	評価対象年度	平成25年度
指定管理者	名称　公益財団法人大田区文化振興協会 代表者　理事長　遠藤　久 所在地　大田区下丸子３－１－３	自己評価実施日	平成26年3月18日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	月次の入館料等歳入報告書及び入館実績報告書	毎月報告書を受けている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	管理・清掃・警備・消防関係等の日誌・点検記録を整備保管している。	業務日誌等の各種記録はきちんと作成・管理されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区との連絡調整を密に実施している。	日常的に施設管理者と緊密に連絡を取り、必要に応じて現場を確認している。連携は極めて良好である。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	業務に必要な知識・技能・経験を有する職員を配置している。	記念館等の施設の専門職員を配置して管理にあたっている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	利用者に評価される配置をしている。	職員配置やシフト表に照らして、必要な人員配置がされていることを確認している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	OJTなどの実施により資質向上を図っている。	毎年度当初、必要な集合研修を行っている。また、区の研修にオブザーバー参加している。そのほかOJTにより人材育成に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切な接遇をしている。	職員の対応については、利用者から良好な評価を得ている。今後さらに高い満足度を得られるよう指導していく。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	公平・公正な利用を確保している。	公益財団法人として、施設の設置目的に沿った管理運営を行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	利用者に評価される事業を展開している。	企画展、特別展など工夫した展示事業を行って、高い評価を得ている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適正に処理されている。	区の会計規則に則って適正な会計処理が行われている。また、公認会計士によるチェック体制が整っており、良好に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	適切に説明されている。	適切に説明されている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
運　営	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	利用者を増やすため記念館の周知に努めている。	区のイベント等における自主事業のPR活動など、施設の稼働率を上げる努力がみられる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者の立場に立って対応している。	マニュアルを作成し、一つひとつの案件について分析し、顧客本位の適切な対応を行っている。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に管理・運営されている。	概ね良好といえる。地域の文化活動の情報収集・発信について積極的なPRの工夫が必要。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の一員として良好な関係を結んでいる。	概ね良好といえる。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	区の個人情報保護の取り扱いに準じて適正に管理されている。	個人情報保護の規程を設け、職員に徹底させている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	関連法令を順守するためOJT等を実施している。	個人情報保護の規程を設け、職員に徹底させている。	○
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	区のマニュアルに準じて整備して、周知を図っている。	自衛消防組織により年2回の自衛消防訓練を実施するなど、マニュアルの基準により対応している。	○
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	自衛消防組織による訓練実施など、区のマニュアルの基準に準じて対応している。	区の基準に準じた対応がとられている。	○
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に管理されている。	適切な管理体制がとられている。	○
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切になされている。	適切になされている。	○
施設管理　共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	適切に実施して保管されている。	適切に実施され、保管されている。	○
	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	速やかに報告している。	日常的に建物や設備の点検を行い、区と連携して良好な状態の維持に努めている。	○
	修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	適切に修繕している。		○
	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	適切に行われている。	適切に行われている。	○
	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	適切に実施されている。	適切に実施されている。	○
施設管理　設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に保管されている。	適切に整備・保管されている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
施設管理	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に保管されている。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理されている。	区の備品台帳により管理されている。廃棄等について区と調整のうえ対応している。	○
清 掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常及び定期清掃により施設全体が清潔に保たれている。	チエックリストを設けて日常清掃・定期清掃をこなっており、清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	補充されている。	日常清掃時にチェックし、良好な状態を保っている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に実施されている。	適切に行われている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	保持されている。	定期的な清掃が行われ、美観の維持に努めている。	○

評価基準 （きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見 （サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

平成25年4月1日から、学芸員資格を有する職員を3名配置して龍子記念館及び熊谷恒子・山王草堂・尾崎士郎記念館の展示や事業の充実を図っている。

施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

専門的な知識を有する職員の配置、職員研修の充実等により、文化施設として提供するサービスの資質向上に努めている。周辺地域との交流をより一層深めることで、地域文化の発信源としての地位を確立して欲しい。

施設所管課	観光・国際都市部　国際都市・多文化共生推進課	電話	03（5744）1226
		FAX	03（5744）1518

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

施設名	大田区産業プラザ
指定管理者	名称　公益財団法人大田区産業振興協会 代表者　理事長　野田 隆 所在地　大田区南蒲田一丁目20番20号

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年3月31日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切に処理している。	適正な報告を受けている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に処理している。	日報はきちんと記録されており、利用者アンケートに基づいた「施設満足度調査」とともに、区に供覧されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	連絡調整は十分に保たれており、良好である。	日常的にコミュニケーションを図り、連絡や調整を取っている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	必要な職員を配置している。	当区の営繕部署に建築職として在籍した技術職員を雇用し、館内各所の点検等に積極的に対応している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	必要・十分な配置となっている。	適正な配置であると認識している。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	年間を通して、セキュリティ、クレーム、AED等の研修を実施している。	当方から質問した際に適切に回答するなど、適正さが見てとれる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切に保っている。	特に不快に感じたことはなく、上記「施設満足度調査」でも高く評価されている。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	条例・規則を順守し、常に公正な利用を確保している。	上記「施設満足度調査」でも高く評価されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	商い観光展、工業フェアなど、計画どおり運営している。	左記事業は適正に運営されており、毎回非常に大勢の来場客との実績がある。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	利用料金について、収納・活用とも適正である。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	ホームページや利用案内冊子でわかりやすく説明している。	左記媒体の内容は、適宜適切に更新されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	広告媒体を有効に活用するとともに、日常的なPRをしている。	周辺駅構内でのPRや誘導サインに工夫を凝らすなど、適切に取り組んでいる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ誠実に対応している。	適切な対応が日報等からも読み取れる。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	随時更新し、適切に管理している。	適宜、適切に更新されている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を維持している。	周辺路上喫煙者に対する指摘があった際、速やかに 外壁に禁煙の貼り紙をするなど、関係維持に尽力している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理している。	施設利用者の非開示要望に応じるなど、適正に対応している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	研修を毎年実施し、個人情報保護、法令順守の意識をもって職務にあたっている。	上記セキュリティ研修も行い、適切に対応している。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを整備し、職員に周知している。	適正な対応がとられていると認識している。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動連絡体制を整備し、定期的に訓練を行っている。	3.11時に館内に収容した帰宅困難者に対しても、適切に対応した実績がある。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整えている。	適切な体制維持のために、館内の防災センター・中央監視室と、日頃から積極的に連携している様子が見て取れる。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管・管理している。	適切に保管・管理されていると認識している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	計画どおり実施し、適切に保管している。	適正な対応がとられていると認識している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	迅速・適切に行っている。	適正な対応がとられていると認識している。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	適切に行っている。	適正な対応がとられていると認識している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	手順に沿って適切に行っている。	適正な対応がとられていると認識している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	適切に実施している。	廃熱利用・雨水利用を行うなど、適正な対応がとられている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	適正な対応がとられていると認識している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	適正な対応がとられていると認識している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓している。	年1回の廃棄処分時のほか、日常的にも適正な対応がとられていると認識している。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に実施し、清潔に保っている。	利用者から指摘があった際には速やかに対応していることが、日報等からも読み取れる。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充している。	適正な対応がとられていると認識している。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に実施している。	適正な対応がとられていると認識している。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	維持している。	周辺樹木の枝の剪定について要望があった際も、一両日中に対応するなど、適正に対応している。	○

評価基準 （きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見 （サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・今年3月にホームページをリニューアルし、利用者にわかりやすく見やすい内容とした。

・日々の利用者アンケートの意見については、適宜、迅速・適切に対応し、利用者からの声に応えている。

・設備の更新や修繕を行う場合、大展示ホール・コンベンションホール等は1年前に予約を受け付ける関係上、施設の空いている日との調整が容易でなく、タイムリーな修繕等ができない場合もある。

施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

区に毎月供覧されている『施設満足度調査』(:利用者へのアンケート調査の集約)では、施設の使いやすさ、施設の清潔感、スタッフの対応、備品状況などすべての項目が、常に90%前後の非常に高い満足度である旨が回答されている。
いろいろな利用者と接することにより、まれに苦情を受けていることも日報から見て取れるが、その都度丁寧・迅速に対応しており、大きなトラブルに発展していない。
また、会議室の机・椅子などの消耗什器品、和室の畳、各種備品等についても、日常的に細かく点検し、利用料金制度を活用して適宜交換を行うなど、利用者に快適な環境を提供し、満足される施設利用に結びつくよう配慮している。

施設所管課	産業経済部産業振興課	電話	03（3733）6181
		FAX	03（3733）6103

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区下丸子テンポラリー工場	評価対象年度	平成 25 年度
指定管理者	名　称 野村ビルマネジメント株式会社（野村不動産パートナーズ株式会社） 代表者 黒川 勇治 所在地 東京都新宿区西新宿1丁目26番2号	自己評価実施日	平成26年2月10日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日とおりに提出しており不備は無い。	直接、計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けている。書類は、事前に案の段階から打合せを行うなどの対応した後に提出するなど内容の不備がないように努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	監査等において適切な報告ができるよう書類等の整理を適切に行っている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により逐次連絡を取り合っている。	物件に関し、何か報告事項があった際逐一報告をもらい、区と綿密な連携体制をとっている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの管理には欠かせない知識を豊富に有しており、突発的な事故にも適切かつ迅速に対応している。（協定要件）	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	適切な人員を配置している。	施設の良好な管理運営が行えるよう最大限の人員配置をしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	社内の安全衛生・技術研修等（社内イントラネットのe-ラーニング含む）に参加。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装・言葉づかいなどサービス・マナーの向上に日々努めている。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	適切な対応を行っている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	—	—	—
	使用料等の会計管理は適切か	適切な対応を行っている。	会計については、それに関する報告書を始め、収納管理など適正に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	館内規則等を整備し、適切な対応を行っている。	入居者に分かりやすい書面を整備し、適宜直接説明するとともに、館内の掲示板等も活用する等により、周知を徹底している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	Webサイトやポスター等、様々なPR活動を行い、高い稼働率で推移している。	入居者募集について、迅速に募集手続きを行っており、Web等幅広いPR活動を通し、高い稼動率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に適切な対応を実施するよう努めている。	クレームに対し、電話はもちろん、直接訪問するなど、誠実な対応を行っている。また、その対応も迅速である。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	自主製作の施設紹介HPは適切に運営を行っている。	入退去があった場合も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイトとしても機能している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣・自治会等、良好な関係である。	直接会って、対応しており、日常から良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理を行っている。	メールにはパスワードを設定する等、情報管理は徹底されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	社内イントラネットのe-ラーニングで適宜研修を実施。メールでの情報伝達を行う際もパスワードの設定を行っている。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適切に整備・周知している。	災害マニュアルを整備し、定期的に職員へ周知を徹底している。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適切に整備し、適宜訓練を行っている。	連絡体制を整備し、定期的に訓練を実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を構築している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	マニュアル等を活用し、適切な管理を行っている。	鍵の保管・使用等について、適切に管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	点検等は年間計画を立て実施し、記録は適切に保管している。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	不具合等については適切な一次処置を行うとともに速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕等が必要な場合、区と常に協議し対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	大田区と協議の上、適切に実施している。	事前に協議を行い、当該年度で対応するもの予算化するものなど、優先度をつけて実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	基本協定・年度協定に沿い適切に実施している。	協定に示しているとおり、適切に実施している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	LEDの導入など、適切に実施している。	環境に配慮した施設管理とするため、指定管理者と連携し、適切に実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適正に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	定期清掃は年間計画を立て実施し、適正に清掃を行っている。	適正に行われている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適正に管理を行っている。	毎月の報告書等により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	適正に管理を行っている。	日常から周辺の美観にも巡回時などに確認し、必要に応じて対応している。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・軽微な修繕、不具合等については、管理室配属スタッフ（有資格者）が対応することによりスピーディーな対応を行った。
・施設に管理人が常駐していないため、テナント担当者へFAX・電話連絡を行うことにより情報・作業予定等の周知を行った。
・各所経年劣化部分の改修（門扉更新等）提案、修繕等を行い施設価値の向上に努めた。
・Webサイトや募集ポスター掲示箇所の見直し等を行い、施設稼働率改善に努めた。
・計画作業の他に、植栽の剪定・除草作業を行うとともに、台風前の側溝等の清掃を行うことにより、環境美化ならびに災害防止に努めた。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・使用者及び地元住民からの苦情対応を含め、常に迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションによる信頼関係を構築している。
・施設管理者としての適切な提案（施設及び管理運営全般）がされる中、軽微な修繕については、有資格者職員による迅速な対応により費用負担を軽減している。
・震災及び台風などの災害時における迅速かつ的確な対応を行った。
・施設及び付帯設備等の経年劣化が発生してきているため、計画的な修繕が必要となっているとともに、使用者による施設内でのモラル低下を招かぬよう、公募時や入居審査時に加えて、日常的に館内規則の周知を徹底するなど、今後も指定管理者との連携を深め、対応していく。

施設所管課	産業経済部産業振興課	電話	03（3733）6183
		FAX	03（3733）6103

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区本羽田二丁目工場アパート	評価対象年度	平成25年度
指定管理者	名　称　野村ビルマネジメント株式会社（野村不動産パートナーズ株式会社） 代表者　黒川　勇治 所在地　東京都新宿区西新宿1丁目26番2号	自己評価実施日	平成26年2月10日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日とおりに提出しており不備は無い。	直接、計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けている。書類は、事前に案の段階から打合せを行うなどの対応した後に提出するなど内容の不備がないように努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	監査等において適切な報告ができるよう書類等の整理を適切に行っている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により逐次連絡を取り合っている。	物件に関し、何か報告事項があった際逐一報告をもらい、区と綿密な連携体制をとっている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの管理には欠かせない知識を豊富に有しており、突発的な事故にも適切かつ迅速に対応している。（協定要件）	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	適切な人員を配置している。	施設の良好な管理運営が行えるよう最大限の人員配置をしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	社内の安全衛生・技術研修等（社内イントラネットのe-ラーニング含む）に参加。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装・言葉づかいなどサービス・マナーの向上に日々努めている。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	適切な対応を行っている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	—	—	—
	使用料等の会計管理は適切か	適切な対応を行っている。	会計については、それに関する報告書を始め、収納管理など適正に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	館内規則等を整備し、適切な対応を行っている。	入居者に分かりやすい書面を整備し、適宜直接説明するとともに、館内の掲示板等も活用する等により、周知を徹底している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	Webサイトやポスター等、様々なPR活動を行い、高い稼働率で推移している。	入居者募集について、迅速に募集手続きを行っており、Web等幅広いPR活動を通し、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に適切な対応を実施するよう努めている。	クレームに対し、電話はもちろん、直接訪問するなど、誠実な対応を行っている。また、その対応も迅速である。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	自主製作の施設紹介HPは適切に運営を行っている。	入退去があった場合も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイトとしても機能している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣・自治会等、良好な関係である。	直接会って、対応しており、日常から良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理を行っている。	メールにはパスワードを設定する等、情報管理は徹底されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	社内イントラネットのe-ラーニングで適宜研修を実施。メールでの情報伝達を行う際もパスワードの設定を行っている。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適切に整備・周知している。	災害マニュアルを整備し、定期的に職員へ周知を徹底している。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適切に整備し、適宜訓練を行っている。	連絡体制を整備し、定期的に訓練を実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を構築している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	マニュアル等を活用し、適切な管理を行っている。	鍵の保管・使用等について、適切に管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	点検等は年間計画を立て実施し、記録は適切に保管している。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	不具合等については適切な一次処置を行うとともに速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕等が必要な場合、区と常に協議し対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	大田区と協議の上、適切に実施している。	事前に協議を行い、当該年度で対応するもの予算化するものなど、優先度をつけて実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	基本協定・年度協定に沿い適切に実施している。	協定に示しているとおり、適切に実施している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	LEDの導入など、適切に実施している。	環境に配慮した施設管理とするため、指定管理者と連携し、適切に実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適正に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	定期清掃は年間計画を立て実施し、適正に清掃を行っている。	適正に行われている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適正に管理を行っている。	毎月の報告書等により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	適正に管理を行っている。	日常から周辺の美観にも巡回時などに確認し、必要に応じて対応している。	○

評価基準 （きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見 （サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・軽微な修繕、不具合等については、管理室配属スタッフ（有資格者）が対応することによりスピーディーな対応を行った。
・クレーム、要望等対応時には電話対応だけでは無く、出来る限り直接お会いして対応を実施した。
・施設に管理人が常駐していないため、配布物はすべて手渡しで行い、操業状況や要望等の確認を行った。
・各所経年劣化部分の改修（空調機更新等）提案、修繕を行い、施設価値の向上に努めた。
・計画作業の他に、植栽の剪定・除草作業を行うとともに、台風前の側溝等の清掃を行うことにより、環境美化ならびに災害防止に努めた。

施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

・使用者及び地元住民からの苦情対応を含め、常に迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションによる信頼関係を構築している。
・施設管理者としての適切な提案(施設及び管理運営全般)がされる中、軽微な修繕については、有資格者職員による迅速な対応により費用負担を軽減している。
・震災及び台風などの災害時における迅速かつ的確な対応を行った。
・施設及び付帯設備等の経年劣化が発生してきているため、計画的な修繕が必要となっているとともに、使用者による施設内でのモラル低下を招かぬよう、公募時や入居審査時に加えて、日常的に館内規則の周知を徹底するなど、今後も指定管理者との連携を深め、対応していく。

施設所管課	産業経済部産業振興課	電話	03 （3733） 6183
		FAX	03 （3733） 6103

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区本羽田二丁目第2工場アパート
指定管理者	名　称　野村ビルマネジメント株式会社（野村不動産パートナーズ株式会社） 代表者　黒川　勇治 所在地　東京都新宿区西新宿1丁目26番2号

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年2月10日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日とおりに提出しており不備は無い。	直接、計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けている。書類は、事前に案の段階から打合せを行うなどの対応した後に提出するなど内容の不備がないように努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	監査等において適切な報告ができるよう書類等の整理を適切に行っている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により逐次連絡を取り合っている。	物件に関し、何か報告事項があった際逐一報告をもらい、区と綿密な連携体制をとっている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの管理には欠かせない知識を豊富に有しており、突発的な事故にも適切かつ迅速に対応している。（協定要件）	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	適切な人員を配置している。	施設の良好な管理運営が行えるよう最大限の人員配置をしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	社内の安全衛生・技術研修等（社内イントラネットのe-ラーニング含む）に参加。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装・言葉づかいなどサービス・マナーの向上に日々努めている。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	適切な対応を行っている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	—	—	—
	使用料等の会計管理は適切か	適切な対応を行っている。	会計については、それに関する報告書を始め、収納管理など適正に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	館内規則等を整備し、適切な対応を行っている。	入居者に分かりやすい書面を整備し、適宜直接説明するとともに、館内の掲示板等も活用する等により、周知を徹底している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	Webサイトやポスター等、様々なPR活動を行い、高い稼働率で推移している。	入居者募集について、迅速に募集手続きを行っており、Web等幅広いPR活動を通し、高い稼動率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に適切な対応を実施するよう努めている。	クレームに対し、電話はもちろん、直接訪問するなど、誠実な対応を行っている。また、その対応も迅速である。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	自主製作の施設紹介HPは適切に運営を行っている。	入退去があった場合も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイトとしても機能している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣・自治会等、良好な関係である。	直接会って、対応しており、日常から良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理を行っている。	メールにはパスワードを設定する等、情報管理は徹底されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	社内イントラネットのe-ラーニングで適宜研修を実施。メールでの情報伝達を行う際もパスワードの設定を行っている。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適切に整備・周知している。	災害マニュアルを整備し、定期的に職員へ周知を徹底している。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適切に整備し、適宜訓練を行っている。	連絡体制を整備し、定期的に訓練を実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を構築している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	マニュアル等を活用し、適切な管理を行っている。	鍵の保管・使用等について、適切に管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	点検等は年間計画を立て実施し、記録は適切に保管している。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	不具合等については適切な一次処置を行うとともに速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕等が必要な場合、区と常に協議し対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	大田区と協議の上、適切に実施している。	事前に協議を行い、当該年度で対応するもの予算化するものなど、優先度をつけて実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	基本協定・年度協定に沿い適切に実施している。	協定に示しているとおり、適切に実施している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	LEDの導入など、適切に実施している。	環境に配慮した施設管理とするため、指定管理者と連携し、適切に実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適正に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	定期清掃は年間計画を立て実施し、適正に清掃を行っている。	適正に行われている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適正に管理を行っている。	毎月の報告書等により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	適正に管理を行っている。	日常から周辺の美観にも巡回時などに確認し、必要に応じて対応している。	○

評価基準（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・軽微な修繕、不具合等については、管理室配属スタッフ（有資格者）が対応することによりスピーディーな対応を行った。
・クレーム、要望等対応時には電話対応だけでは無く、出来る限り直接お会いして対応を実施した。
・指定管理者（夜間窓口COAセンター）により、管理室勤務時間外の対応を行った。
・共用部の不適正利用（物品放置）について、継続的な呼びかけを行うことにより大幅な改善を行うことができた。
・各所経年劣化部分の改修（非常照明更新他）提案、修繕を行い、施設価値の向上に努めた。
・計画作業の他に、植栽の剪定・除草作業を行うとともに、台風前の側溝等の清掃を行うことにより、環境美化ならびに災害防止に努めた。

施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・使用者及び地元住民からの苦情対応を含め、常に迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションによる信頼関係を構築している。
・施設管理者としての適切な提案（施設及び管理運営全般）がされる中、軽微な修繕については、有資格者職員による迅速な対応により費用負担を軽減している。
・震災及び台風などの災害時における迅速かつ的確な対応を行った。
・施設及び付帯設備等の経年劣化が発生してきているため、計画的な修繕が必要となっているとともに、使用者による施設内でのモラル低下を招かぬよう、公募時や入居審査時に加えて、日常的に館内規則の周知を徹底するなど、今後も指定管理者との連携を深め、対応していく。

施設所管課	産業経済部産業振興課	電話	03 （ 3733 ） 6183
		FAX	03 （ 3733 ） 6103

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区大森南四丁目工場アパート（テクノFRONT）
指定管理者	名　称　野村ビルマネジメント株式会社（野村不動産パートナーズ株式会社） 代表者　黒川　勇治 所在地　東京都新宿区西新宿1丁目26番2号

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年2月10日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日とおりに提出しており不備は無い。	直接、計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けている。書類は、事前に案の段階から打合せを行うなどの対応した後に提出するなど内容の不備がないように努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	監査等において適切な報告ができるよう書類等の整理を適切に行っている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により逐次連絡を取り合っている。	物件に関し、何か報告事項があった際逐一報告をもらい、区と綿密な連携体制をとっている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの管理には欠かせない知識を豊富に有しており、突発的な事故にも適切かつ迅速に対応している。（協定要件）	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	適切な人員を配置している。	施設の良好な管理運営が行えるよう最大限の人員配置をしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	社内の安全衛生・技術研修等（社内イントラネットのe-ラーニング含む）に参加。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装・言葉づかいなどサービス・マナーの向上に日々努めている。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	適切な対応を行っている。	入居者が円滑に操業できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	入居者向けの無料健康相談会を実施した。	円滑に実施され、入居者からも好評である。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切な対応を行っている。	会計については、それに関する報告書を始め、収納管理など適正に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	館内規則等を整備し、適切な対応を行っている。	入居者に分かりやすい書面を整備し、適宜直接説明するとともに、館内の掲示板等も活用する等により、周知を徹底している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	Webサイトやポスター等、様々なPR活動を行い、高い稼働率で推移している。	入居者募集について、迅速に募集手続きを行っており、Web等幅広いPR活動を通し、高い稼動率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に適切な対応を実施するよう努めている。	クレームに対し、電話はもちろん、直接訪問するなど、誠実な対応を行っている。また、その対応も迅速である。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	自主製作の施設紹介HPは適切に運営を行っている。	入退去があった場合も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイトとしても機能している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣・自治会等、良好な関係である。	直接会って、対応しており、日常から良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理を行っている。	メールにはパスワードを設定する等、情報管理は徹底されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	社内イントラネットのe-ラーニングで適宜研修を実施。メールでの情報伝達を行う際もパスワードの設定を行っている。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適切に整備・周知している。	災害マニュアルを整備し、定期的に職員へ周知を徹底している。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適切に整備し、適宜訓練を行っている。	連絡体制を整備し、定期的に訓練を実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を構築している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	マニュアル等を活用し、適切な管理を行っている。	鍵の保管・使用等について、適切に管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	点検等は年間計画を立て実施し、記録は適切に保管している。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	不具合等については適切な一次処置を行うとともに速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕等が必要な場合、区と常に協議し対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	大田区と協議の上、適切に実施している。	事前に協議を行い、当該年度で対応するもの予算化するものなど、優先度をつけて実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	基本協定・年度協定に沿い適切に実施している。	協定に示しているとおり、適切に実施している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	LEDの導入など、適切に実施している。	環境に配慮した施設管理とするため、指定管理者と連携し、適切に実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適正に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	定期清掃は年間計画を立て実施し、適正に清掃を行っている。	適正に行われている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適正に管理を行っている。	毎月の報告書等により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	適正に管理を行っている。	日常から周辺の美観にも巡回時などに確認し、必要に応じて対応している。	○

評価基準（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・入居者向けに無料健康相談会を実施した。（協力：東京労災病院）
・軽微な修繕、不具合等については、管理室配属スタッフ（有資格者）が対応することによりスピーディーな対応を行った。
・クレーム、要望等対応時には電話対応だけでは無く、出来る限り直接お会いして対応を実施した。
・指定管理者（夜間窓口COAセンター）により、管理室勤務時間外の対応を行った。
・危険物倉庫への危険物入庫推奨ならびに入出庫時の立ち会いを実施し、館内の危険物数量低下に努めた。
・来客用駐車場不足のため、適宜、空き区画（契約区画）等への案内を行うことにより来館者の利便性向上に努めた。
・計画作業の他に、植栽の剪定・除草作業を行うとともに、台風前の側溝等の清掃を行うことにより、環境美化ならびに災害防止に努めた。

施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

・使用者及び地元住民からの苦情対応を含め、常に迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションによる信頼関係を構築している。
・施設管理者としての適切な提案（施設及び管理運営全般）がされる中、軽微な修繕については、有資格者職員による迅速な対応により費用負担を軽減している。
・震災及び台風などの災害時における迅速かつ的確な対応を行った。
・施設及び付帯設備等の経年劣化が発生してきているため、計画的な修繕が必要となっているとともに、使用者による施設内でのモラル低下を招かぬよう、公募時や入居審査時に加えて、日常的に館内規則の周知を徹底するなど、今後も指定管理者との連携を深め、対応していく。

施設所管課	大田区産業経済部産業振興課	電話	03 （ 3733 ） 6183
		FAX	03 （ 3733 ） 6103

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区中小企業者賃貸住宅（ウイングハイツ）	評価対象年度	平成25年度
指定管理者	名　称　野村ビルマネジメント株式会社（野村不動産パートナーズ株式会社） 代表者　黒川　勇治 所在地　東京都新宿区西新宿1丁目26番2号	自己評価実施日	平成26年2月10日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	各種書類は期日とおりに提出しており不備は無い。	直接、計画書及び実績報告書を期日までに提出を受けている。書類は、事前に案の段階から打合せを行うなどの対応した後に提出するなど内容の不備がないように努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	監査等において適切な報告ができるよう書類等の整理を適切に行っている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話・メール・訪庁により逐次連絡を取り合っている。	物件に関し、何か報告事項があった際逐一報告をもらい、区と綿密な連携体制をとっている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	適切な人員を配置している。	機械・電気関係など、工場アパートの管理には欠かせない知識を豊富に有しており、突発的な事故にも適切かつ迅速に対応している。（協定要件）	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	適切な人員を配置している。	施設の良好な管理運営が行えるよう最大限の人員配置をしている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	社内の安全衛生・技術研修等（社内イントラネットのe-ラーニング含む）に参加。	施設の管理者として常に能力の向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	服装・言葉づかいなどサービス・マナーの向上に日々努めている。	入居者からのクレームもなく、区への対応についても問題ない。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	適切な対応を行っている。	入居者が円滑に利用できるよう、公正かつ適切に対応を行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	―	―	―
	使用料等の会計管理は適切か	適切な対応を行っている。	会計については、それに関する報告書を始め、収納管理など適正に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	館内規則等を整備し、適切な対応を行っている。	入居者に分かりやすい書面を整備し、適宜直接説明するとともに、館内の掲示板等も活用する等により、周知を徹底している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	Webサイトやポスター等、様々なPR活動を行い、高い稼働率で推移している。	入居者募集について、迅速に募集手続きを行っており、Web等幅広いPR活動を通し、高い稼働率を保持している。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に適切な対応を実施するよう努めている。	クレームに対し、電話はもちろん、直接訪問するなど、誠実な対応を行っている。また、その対応も迅速である。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	自主製作の施設紹介HPは適切に運営を行っている。	入退去があった場合も迅速に更新を行っており、企業情報紹介のサイトとしても機能している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣・自治会等、良好な関係である。	直接会って、対応しており、日常から良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理を行っている。	メールにはパスワードを設定する等、情報管理は徹底されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	社内イントラネットのe-ラーニングで適宜研修を実施。メールでの情報伝達を行う際もパスワードの設定を行っている。	企業内における研修制度が充実しており、適切な対応が行われている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適切に整備・周知している。	災害マニュアルを整備し、定期的に職員へ周知を徹底している。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	適切に整備し、適宜訓練を行っている。	連絡体制を整備し、定期的に訓練を実施している。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整えている。	マニュアルを整備するとともに、日常の管理体制を構築している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	マニュアル等を活用し、適切な管理を行っている。	鍵の保管・使用等について、適切に管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	点検等は年間計画を立て実施し、記録は適切に保管している。	各種点検は計画的に実施しており、点検記録も鍵のかかるロッカー等で適切に管理・保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	不具合等については適切な一次処置を行うとともに速やかに報告を行っている。	建物・設備に関し、修繕等が必要な場合、区と常に協議し対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	大田区と協議の上、適切に実施している。	事前に協議を行い、当該年度で対応するもの予算化するものなど、優先度をつけて実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	基本協定・年度協定に沿い適切に実施している。	協定に示しているとおり、適切に実施している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	LEDの導入など、適切に実施している。	環境に配慮した施設管理とするため、指定管理者と連携し、適切に実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適正に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理を行っている。	鍵のかかるロッカー等に適切に整備・保管されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	定期清掃は年間計画を立て実施し、適正に清掃を行っている。	適正に行われている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適正に管理を行っている。	毎月の報告書等により、毎日消耗品の確認を行い、適切に補充している。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に管理を行っている。	入居者への理解を高めるための周知を徹底しつつ、適切な管理を行っている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	適正に管理を行っている。	日常から周辺の美観にも巡回時などに確認し、必要に応じて対応している。	○

評価基準 （きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見 （サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・使用者からの苦情対応を含め、常に迅速な対応による問題解決を心掛けた。
・軽微な修繕・不具合対応については管理室配属スタッフ（有資格者）が対応することによりスピーディーな対応を行った。
・指定管理者（夜間窓口COAセンター）により、管理室勤務時間外の対応を行った。
・各所経年劣化部分の修繕（屋外階段鉄柵等）を行い、施設価値の向上に努めた。
・計画作業の他に、植栽の剪定・除草作業を行うとともに、台風前の側溝等の清掃を行うことにより、環境美化ならびに災害防止に努めた。

施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

・使用者及び地元住民からの苦情対応を含め、常に迅速な対応による問題解決を図るなど、使用者との直接的なコミュニケーションによる信頼関係を構築している。
・施設管理者としての適切な提案(施設及び管理運営全般)がされる中、軽微な修繕については、有資格者職員による迅速な対応により費用負担を軽減している。
・震災及び台風などの災害時における迅速かつ的確な対応を行った。
・施設及び付帯設備等の経年劣化が発生してきているため、計画的な修繕が必要となっているとともに、使用者による施設内でのモラル低下を招かぬよう、公募時や入居審査時に加えて、日常的に館内規則の周知を徹底するなど、今後も指定管理者との連携を深め、対応していく。

施設所管課	大田区産業経済部産業振興課	電話	03 （ 3733 ） 6183
		FAX	03 （ 3733 ） 6103

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区創業支援施設	評価対象年度	平成25年度
指定管理者	名称　公益財団法人大田区産業振興協会 代表者　理事長　野田隆 所在地　大田区南蒲田1－20－20	自己評価実施日	平成26年2月7日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切に処理している。	適切な報告がなされている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	整備・保管している。	適切に、整備・保管が行われている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話や来庁等により、十分に連絡や調整を行っている。	月次定例会を開催し、課題共有及びその解決を行っている。緊急の場合にも、その都度適切な対応ができている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	担当職員は知識習得に努め、経験豊富な職員によるバックアップ体制も整えている。	創業支援者と同等の知識を有する職員の配置がなされている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	適切な人員配置を行い、バックアップ態勢も万全である。	創業支援者のほか、総合的な創業支援が行えるよう配置がなされている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職務を通しての資質向上に努め、各種研修等にも参加している。	施設運営及び創業支援に関する知識等の向上を図っている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切に保たれている。	服装については適切に保たれており、利用者への接客態度についても問題はない。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	常に公正な利用が確保されている。	施設使用希望者に対しては事業計画等を確認するため入居審査を行い、使用者の決定を行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	計画通り運営している。	創業者支援事業の実施のほか、外部講師を招いたセミナーを積極的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	使用開始前の説明会や、常駐の受付による丁寧な説明により、十分に対応できている。	左記のほか、不明な点があった場合は随時対応を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	募集ホームページを改善し、多数の応募がくるようになっている。	稼働率向上に向けた取り組みを継続して行った結果、現在は満室状態となっている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ誠実に対応している。	苦情・要望等があった場合は、迅速に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	使用者募集や、使用者情報など随時更新し、適切に管理運営している。	利用者にわかりやすく、適切に管理・運営が行われている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	クレーム等はなく、良好な関係を維持している。	隣接しているコミュニティーセンター羽田旭との連携をとりながら、適切に対応している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理されている。	適正に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	毎年4月に研修を実施するなど、個人情報保護、法令遵守の意識を最大限に高めて職務にあたっている。	基本協定書のなかで規定するとおりに遵守されている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルは整備され、職員にも周知されている。	適切に整備されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動スキームを整備し、定期的な防災訓練も実施している。	使用規則に緊急時の対応方法を記載するとともに、定期的な防災訓練を行い、非常時に備えている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整えている。	適切な体制が整えられている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管、管理している。	適切に保管・管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画通り実施し、適切に保管している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	迅速に、適切な報告を行っている。	迅速な報告が行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切に行っている。	施設の老朽化により修繕する案件が多いが、その都度適切に対応している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に沿い、適切に行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	使用者へ周知し、最大限の努力をして実施している。	積極的な取り組みが行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓されている。	適切に整理・整頓されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に実施され、清潔に保たれている。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充されている。	常に補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に実施されている。	適切に実施されている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	維持されている。	クレーム等もなく、適切に維持されている。	○

評価基準　(きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見　(サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

施設使用の問い合わせの際には、電話でも事務所での接客でも、親切丁寧な対応をして、分かりやすい説明を心掛けている。実際に使用申請をする方には、事前に施設を見学して頂き、施設を十分にご理解いただくよう案内している。見学の際、同時にインキュベーション・マネージャー(創業支援者)による創業相談も受ける方が多く、施設と当協会サービスとどちらにも納得して使用を開始していると思われる。また、インキュベーション・マネージャーの意見を取り入れ、施設使用者に対して最適な支援を実施している。以前から要望の多かったトイレの温水洗浄便座の設置も行い、使用満足度を高める努力についても行っている。今後も、各設備、備品の定期点検や予防保全を適切に実施し、施設の維持管理・運営を行う。

※インキュベーション・マネージャー・・・経営、財務、税務、ビジネスプラン作成など、創業に必要な課題に対し、相談・指導を行う創業支援者

施設所管課総合所見　(施設運営の総合的な評価)

インキュベーション・マネージャーのほか、担当職員による適切な創業支援施策が実施されており、施設の開設目的に沿った運営が行われている。
指定管理者による定期的な使用者募集業務及びその周知業務により施設使用希望者が増え、施設稼働率が向上しており、平成26年3月末の段階でオフィスについては満室となっている。
前年度からの課題と同様に、空調設備の故障及び施設全体の老朽化が進んでいるが、これに対してもその都度適切な対応がとられている。今後も、所管課との連絡・調整を欠かさず引き続き対応をしていただきたい。

施設所管課	産業経済部産業振興課	電話	03（3733）6183
		FAX	03（3733）6103

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区新産業創造支援施設
指定管理者	名称　公益財団法人大田区産業振興協会 代表者　理事長　野田隆 所在地　大田区南蒲田1－20－20

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年2月17日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切に処理している。	適切な報告がなされている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に処理している。	適切に、整備・保管が行われている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話、訪問等により、日常的に連絡や調整を行っている。	月次定例会を開催し、課題共有及びその解決を行っている。緊急の場合にも、その都度適切な対応ができている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	施設管理の経験が豊富な職員の他、一名を増員。	産学連携コーディネーター及び創業支援者と同等の知識を有する職員の配置がなされている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	必要かつ十分な配置になっている。	産学連携コーディネーターを設置するほか、入居企業に対する十分な職員の支援体制が整えられている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職務を通しての資質向上に努め、各種研修等にも参加している。	職員研修等が行われるなど、能力向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切に保たれている。	服装については適切に保たれており、利用者への接客態度についても問題はない。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	常に公正な利用が確保されている。	施設使用希望者に対しては事業計画等を確認するため入居審査を行い、使用者の決定を行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	工業フェア出展サポート、補助金申請支援等、計画通り運営されている。	入居企業間における連携の機会提供など、計画的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明の実施、電話でのサポート等、十分に対応している。	左記のほか、不明な点があった場合は随時対応を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	当協会産学連携事業との相乗効果により、新たに区外から新エネルギー系研究開発型企業を誘致することができた。	新たな入居企業の誘致に熱心に取り組んでいる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ誠実に対応している。	苦情・要望等があった場合は、迅速に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	随時更新し、適切に管理運営している。	利用者にわかりやすく、適切に管理・運営が行われている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を維持している。	良好な関係を維持している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理されている。	適正に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	毎年4月に研修を実施するなど、個人情報保護、法令遵守の意識を持って職務に当たっている。	基本協定書のなかで規定するとおりに遵守されている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルは整備され、職員にも周知されている。	適切に整備されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動スキームを整備し、定期的な防災訓練も実施している。	使用規則に緊急時の対応方法を記載するとともに、定期的な防災訓練を行い、非常時に備えている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整えている。	適切な体制が整えられている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管、管理している。	適切に保管・管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	計画通り実施し、適切に保管している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	迅速に適切な報告を行っている。	迅速な報告が行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切に行っている。	適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	手順に沿い、適切に行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	使用者へ周知し、最大限の努力をして実施している。	積極的な取り組みが行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓されている。	適切に整理・整頓されている。	○
清 掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に実施され、清潔に保たれている。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充されている。	常に補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に実施されている。	適切に実施されている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	維持されている。	クレーム等もなく、適切に維持されている。	○

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

平成18年の開設時点では1社の入居でしたが、現在は1階が芝浦工業大学発ベンチャー企業、2階が東京都市大学発ベンチャー企業が入居しており、それぞれ最新の表面改質開発、新エネルギー技術開発に取り組んでいる。
両企業とも入居企業と大学教授、また多くの学生が日々開発に取り組んでおり、当施設が新産業創造の有力な拠点となっている。

施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

施設の維持管理については、その都度迅速・的確な対応が行われている。
入居企業とのコミュニケーションも積極的にとっており、職員や産学連携コーディネーター、及びインキュベーション・マネージャー(創業支援者)による技術及び経営面でのアドバイスを行っている。
施設の設置目的である研究開発事業の促進が図られているが、入居企業と区内企業との更なる連携が期待される。

※インキュベーション・マネージャー・・・経営、財務、税務、ビジネスプラン作成など、創業に必要な課題に対し、相談・指導を行う創業支援者

施設所管課	産業経済部産業振興課	電話	03 (3733) 6183
		FAX	03 (3733) 6103

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区産学連携施設	評価対象年度	平成25年度
指定管理者	名称　公益財団法人大田区産業振興協会 代表者　理事長　野田隆 所在地　大田区南蒲田１－２０－２０	自己評価実施日	平成26年2月17日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切に処理している。	適切な報告がなされている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	適切に処理している。	適切に、整備・保管が行われている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話、訪問等により、日常的に連絡や調整を行っている。	月次定例会を開催し、課題共有及びその解決を行っている。緊急の場合にも、その都度適切な対応ができている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	施設管理の経験が豊富な職員の他、一名を増員し対応している。	産学連携コーディネーター及び創業支援者と同等の知識を有する職員の配置がなされている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	必要かつ十分な配置になっている。	産学連携コーディネーターを設置するほか、入居企業に対する十分な職員の支援体制が整えられている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職務を通しての資質向上に努め、各種研修等にも参加している。	職員研修等が行われるなど、能力向上に努めている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	適切に保たれている。	服装については適切に保たれており、利用者への接客態度についても問題はない。	○
運　営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	常に公正な利用が確保されている。	施設使用希望者に対しては事業計画等を確認するため入居審査を行い、使用者の決定を行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	工業フェア出展サポート、補助金申請支援等、計画通り運営されている。	入居企業間における連携の機会提供など、計画的に実施している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に管理している。	適切に管理されている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	入居前説明の実施、電話でのサポート等、十分に対応している。	左記のほか、不明な点があった場合は随時対応を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	当協会医工連携事業との相乗効果により、稼働率が向上している。特に医工系入居者は全入居者の約半数を占めている。	新たな入居企業の誘致に熱心に取り組んでいる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ誠実に対応している。	苦情・要望等があった場合は、迅速に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	随時更新し、適切に管理運営している。	利用者にわかりやすく、適切に管理・運営が行われている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係を維持している。	良好な関係を維持している。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適正に管理されている。	適正に管理されている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	毎年4月に研修を実施するなど、個人情報保護、法令遵守の意識を持って職務に当たっている。	基本協定書のなかで規定するとおりに遵守されている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルは整備され、職員にも周知されている。	適切に整備されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	初動スキームを整備し、定期的な防災訓練も実施している。	使用規則に緊急時の対応方法を記載するとともに、定期的な防災訓練を行い、非常時に備えている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制を整えている。	適切な体制が整えられている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管、管理している。	適切に保管・管理されている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	計画通り実施し、適切に保管している。	適切に行われている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	迅速に適切な報告を行っている。	迅速な報告が行われている。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	適切に行っている。	適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	手順に沿い、適切に行っている。	適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	使用者へ周知し、最大限の努力をして実施している。	積極的な取り組みが行われている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管している。	適切に整備・保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓されている。	適切に整理・整頓されている。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に実施され、清潔に保たれている。	適切に実施され、清潔に保たれている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充されている。	常に補充されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に実施されている。	適切に実施されている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	維持されている。	クレーム等もなく、適切に維持されている。	○

評価基準 （きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見 （サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

優良な産学連携案件を持つ企業が入居できるよう、日ごろから情報収集やネットワーキングを心がけている。また、平成25年度は医療機器製販企業を他府県から誘致することができたので、これを足掛かりに、今後も医工連携といった、新たな分野を手掛ける企業に入居してもらえるような体制作りをしていきたいと考えている。
また、入居企業間のネットワーキングも積極的にサポートした結果、入居者同士の関係も良好である。

施設所管課総合所見 （施設運営の総合的な評価）

上記のとおり、医工連携といった新しい分野を担う入居企業が増えており、施設全体の活性化に寄与している。平成26年3月末の段階で空き室も少なくなっており(2室)、入居企業が各事業に注力できる環境が整えられている。
また、指定管理者は入居企業のサポートのみならず、施設の管理・運営についても滞りなく行っており、問題等が発生した場合は迅速な対応が行われている。

施設所管課	産業経済部産業振興課	電話	03 （3733） 6183
		FAX	03 （3733） 6103

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

施設名	山王高齢者センター
指定管理者	名称 社会福祉法人有隣協会 代表者 小又 正幸 所在地 大田区仲六郷4-2-12

評価対象年度	平成25年度
自己評価実施日	平成26年1月16日

業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	提出締切日に提出するよう努めているが期日や誤字脱字を含む内容等の精度を高める必要がある。	提出期日に遅れることが時折見られる。書類不備については多少見られるものの支障のない範囲である。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	複数名で確認、その都度整備、保管、適切な取扱いをしている。	鍵のかかる書庫引出しに保管されていることを確認した。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	事業所、法人としても報告・連絡・相談の徹底を図っている。	日頃より連絡をとっており、問題ない。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	常勤・非常勤職員の福祉分野に応じた適切な職員配置を行っている。	一定の経験を有する職員を配置している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	適切な職員配置を行っている。新規事業展開等を考慮し柔軟に対応している。	法人として施設の設置目的を理解しており、運営に支障のない配置である。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人内職員に対して内外問わず福祉分野に応じた研修を行っている(年10回～)。	内部のみならず外部研修にも参加しており、総合的な人材育成に法人として取り組んでいる。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	法人理念を反映したより良い支援・接遇の徹底、サービス提供。適切に行っている。	適切である。	○
運 営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	確保している。	確保されている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	運営している。	運営されている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	使用料の徴収等、収納事務について事故が発生しないよう適切な管理を行っている。	鍵付金庫に保管されており、適切に保管されていることを確認した。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	ユニバーサルデザインを含め利用者個々の状況に応じた情報提供及び説明を行っている。	施設のみならず、他機関への窓口としての役割を推進している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	必要とされる社会資源として利用率向上の為の新規事業の計画・提案・実施に努めている。	健康体操や多世代交流事業など、積極的に新しい取組みを行い好評を得ており、評価できる。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	事業所・法人としての苦情相談・受付窓口の確立。リスク軽減・未然の事故防止、迅速な対応を心掛けている。	適切である。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	管理している。	適切である。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	高齢福祉、地域住民の身近の相談窓口として情報発信しているが今後も努力が必要。	見守りネットワークへの参加や地域包括支援センターとの連携強化に取り組んでいる。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	個人情報保護を含む危機管理についてのマニュアルを作成、法人職員全体で危機管理に対する意識向上を図っている。	鍵のかかる書庫に保管されていることを確認した。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	実施している。	研修などを通して職員の意識向上に取り組んでいる。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	事業所としてのマニュアル、法人全体でのマニュアルを整備しており内容についても周知徹底。有事に備えている。	マニュアルの存在を確認し、職員を対象にした周知啓発も行っていることを確認した。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	実施している。	法人本部を含めた連絡体制の確認や職員を対象にした訓練を実施していることを確認した。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	事業所単体ではなく法人全体でのバックアップ体制の充実。防犯・防災管理体制を適切に行っている。	適切である。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	管理意識の徹底、喚起を図り事故が発生しないよう努めている。	鍵付キーボックスに保管をしており、職員一人ひとりに対しても意識向上を図っており評価する。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	実施している。	各点検が実施され、記録についても適切に保管されていることを確認した。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	報告している。	修繕の必要性が生じ、当課への協議等が必要なケースについては必ず報告を受けている。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	報告・連絡・相談をさせていただいた上で行っている。	安全面の確保に関わるものは早急に対応を図っており、その他についても適切に判断をし対応をしている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	適切に行っている。	点検等、適切に行われている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	意識の向上に取組み実施している。	こまめな冷暖房調節や照明用管球の間引きなど、安全等を確保しながら適切に実施されている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管されている。	保管されていることを確認した。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	保管されている。	指定管理開始時に施設にあったものについては、保管されていることを確認した。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理している。	管理されていることを確認した。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常・定期・特別清掃、その他清潔保持に関する取組みを適切に実施し清潔な空間の提供に努めている。	施設内も清潔に保たれており、備品類も整理が行き届いており、清掃が適切に実施されていることを確認した。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常時、巡回業務による補充を行っている。	適宜補充をしている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に実施している。	ごみの分別、減量、利用者を含めてリサイクルの取組みを継続し行っている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	毎日周辺清掃を実施、地域住民とのコミュニケーションを交えながら美観の維持に努めている。	こまめな清掃や手入れにより保たれている。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

地域にとって価値ある山王高齢者センターであること。
一つの窓口で対応できるワンストップサービス、サービス相談と対応の総合性、ストレングスエンパワメントアプローチをもとにした支援の確立、距離的・空間的・心理的親近性の確保、地域全体としてのニーズの把握、社会資源等のアクセシビリティとソーシャルサポートを踏まえた地域福祉の実践。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・利用者のニーズの把握に努め、それらに応えるために法人内で検討し、多世代交流をはじめ様々なことに真摯に取り組んでおり評価できる。また、利用者一人ひとりに対して丁寧な対応をしている。
・書類の保管など事務的処理及び施設の清潔保持にも問題がない。
・法人で外部研修への参加などを通して、社会福祉法人として高い志を持ち、職員の人材育成にも積極的に取り組んでいる。
・また、法人として山王地区の地域の見守り活動に参加もしている。「高齢福祉」というフィールドから鳥瞰的に施設の意義を考え、理解することに努めており評価できる。
・これからの時代に即した施設の価値を考慮しながら、施設運営に努めており、今後の運営についても大いに期待できる法人であると考えている。

施設所管課	福祉部高齢福祉課	電話	5744（1252）
		FAX	5744（1522）

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立特別養護老人ホーム池上
指定管理者	名称　社会福祉法人　池上長寿園 代表者　理事長　橋本　満昭 所在地　大田区仲池上二丁目24番8号

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年5月14日

業務履行状況確認　　　　現地視察：　6月10日実施

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	報告書類等は、不備なく期日までに提出している。	報告書は経営本部を通じて区に提出されている。必要に応じて本部や施設と連絡を取り合い確認をしている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	必要な情報を網羅した日誌等を整備し、回覧、各部署で保管している。	記録が充実している。パソコンの活用とともに、紙ベースでの業務日誌の供覧を実施。（業務日誌等の記録、事務室・スタッフルームを確認）	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	法人経営本部と施設の連携を密にしたうえで、適時適切に区と連絡調整を行っている。	日常的に法人及び施設関係者と緊密に連絡を取り、必要に応じて現地確認している。連携は良好である。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	介護福祉士及び経験年数3年以上の職員を多く配置している。	介護福祉士取得率約50%、3年以上経験者約70%。副施設長を設置することでフロアーリーダーとより良く連携し、現場を適切に把握できている。（職員状況報告書：毎月1回確認）	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	配置基準をうわまわる人員配置と適正なシフト管理を行っている。	人員は高層階に対応した配置になっている。サービス向上のため入浴サービスなどの配置見直し等に取組んでいる。（職員配置表、シフト表確認）	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人・施設内研修を実施。外部研修にも適材の参加を促進し、支援している。	外部研修の成果の施設内報告に力を入れている。（計20回、延参加者数81人　研修報告書、事業報告書確認）	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	サービスマナー委員会等で基準を作り、チェックを行っている。	接遇をサービスの基本としてサービスマナーの向上が図られている。	○
運　営	利用者の公正な利用が確保されているか	特養入所基準等に基づき、公正な利用を確保している。	医療的ケア、認知症など特養優先入所、医療行為指針等に基づき、受入れを行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	法人で取り組んでいる	保育園の行事の参加、地域への公開講座の開催等積極的に取り組んでいる。	○
	使用料等の会計管理は適切か	会計診断を定期的に受け、適正な会計管理を行っている。	法人の規程に沿って、適正に管理している。大口の滞納債権については、本部と連携して回収を図っている。（使用料月次収納報告書確認）	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	施設利用者、利用希望者、地域住民等に必要時パンフレット等をわかりやすく説明している。	パンフレットを作成し、分かりやすく説明できるよう工夫している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	ケアの向上による入院の予防や利用者了承の上での空きベッドの活用が行え、前年度より利用率が向上している。	施設入所では事務手続の短縮化、入院率の減少に努めている。一方、短期入所では利用率が低下。「いつでも、誰でも」対応できる体制構築を目指し、利用率向上に努めること。（利用状況報告書：毎月1回確認）	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速な対応と解決に努めており、経緯を記録に残している。	苦情解決に向けて、マニュアルの整備や定期的な改善検討など、迅速に対応できる体制を整えている。（苦情処理ファイル確認）	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	法人で適時情報更新している。施設ごとのページも充実を図っている。	更新が遅れているため、必要な情報を適宜更新できる体制を整えること。	△
	施設の周辺地域との関係は良好か	職員による保育園訪問や地域交流祭りを通じて良好な関係を保っている。自治会の防災会議にも参加している。	地域交流祭りをはじめ、施設の開放や自治会の活動への参加など、積極的に地域活動に参加し、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	法人の個人情報に関する基本方針に従って適切に管理している。	法人の個人情報に関する基本方針及び個人情報保護規則にそって適正に管理している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	マニュアルを整備し、チーフ層を対象とした研修を行っている。事業計画に法令遵守の理念を謳い、職員に周知している。	新任研修や管理者研修とともにグループウェアも活用し、職員倫理の周知徹底に努めている。	○

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを整備している。リーダー会議で周知し、全職員の周知につなげている。	実践的な防災訓練の実施により、マニュアル内容の周知を図っている。（マニュアル等確認）	○
安全・危機管理	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急連絡網を整備し、参集順位を明示している。定期的に訓練を実施している。	緊急連絡網を整備し、定期的に訓練を実施している。（計9回、延参加者数113人 事業報告書確認）	○
安全・危機管理	日常の防犯・防災管理体制は適切か	不審者対応マニュアルを整備している。防災監視盤操作等の訓練を行い、適切な管理につなげている。	マニュアルにそって日常的に対応している。	○
安全・危機管理	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵の保管は持ち出し簿で管理している。施錠は各部署簿冊を用いて管理し、宿直職員が確認している。	簿冊を利用して適切に保管、管理を行っている。	○
施設管理 共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	年間計画を立て、確実に実施している。点検記録は事務所で保管している。	点検を計画的に実施し、記録を適切に保管している。	○
施設管理 共通 建物 設備 備品	修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	施設内の書式を使用し速やかに報告している。大規模修理が必要な場合は経営本部と連携し大田区に相談している。	経営本部を通して、区へ速やかに報告している。	○
施設管理 共通 建物 設備 備品	修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	事業所内で修繕依頼を管理し迅速に行っている。	経営本部や区と連携しながら、適切に行っている。	○
施設管理 共通 建物 設備 備品	業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	法人で定められた手順に沿って適切に行っている。	法人の規程に基づき、適切に業者選定を行っている。	○
施設管理 共通 建物 設備 備品	省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	大田区のエコオフィスプランを基に、LED電球への交換や再生紙使用、データの電子化、節電・節水に取り組んでいる。	データの電子化について、グループウェアや特養掲示板の有効活用により、情報共有を図りながら省エネルギーにも寄与している。	○
施設管理 設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事業所内で適切に整備・保管している。	集約し、適切に整備・保管している。	○
施設管理 備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事業所内で適切に整備・保管している。	集約し、適切に整備・保管している。	○
施設管理 備品管理	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳を適切に更新し、定期的に点検と合わせて整理に努めている。	適切に整理整頓している。	○
清　掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常清掃は適切に実施され、日報で管理している。定期清掃は業務委託している。職員による随時清掃で清潔を保っている。	適切に実施している。	○
清　掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日常清掃の中で定時点検し補充している。	適宜確認し、補充している。	○
清　掃	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	各部署でミックスペーパーも含めゴミ箱を分けて管理し、適切に分別している。	ごみの分別等適切に実施している。	○
清　掃	施設周辺の美観は維持されているか	職員が毎週月曜日に周辺清掃を行っている。日常清掃でも巡回し、美観維持につなげている。	日常清掃のほか、ボランティアの協力も得て、適切に美観を維持している。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

【工夫・改善した点】
・配置医師の協力、多職種連携のもと、利用者と家族の意思を確認しながら、看取り介護に積極的に取り組み、平成24年度は7名、25年度は5名の方を施設で看取ることができた。看取り後の「結びの会」では職員からの様々な意見が出され、より良い看取り介護につながっていった。
・介護職員の認定特定行為業務従事者の認定者が4名となり、医療と連携して医療的ケアが必要な方へのケアに積極的に関われるようになった。
・入所事務手続き期間を短縮し、入所ニーズに迅速に応えた。年間在籍率100％を維持できた。また、入所者へのケア向上により入院率も減少した。
【今後の課題】
・入所者やショート利用者の日中アクティビティやリハビリの充実。
・地域福祉の核としての役割強化。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・適切な事故予防対策の検討や口腔ケアの充実等により入所者のケアが向上し、入院率は前年度7.2％から6.1％に減少、利用率の向上につながった。今後も、入所者に対するケアの充実を図り、利用率の向上に努めること。
・介護職員が保育園との交流や施設の地域交流祭りに積極的に関わり、地域での施設の役割確立に向けて職員一丸となって取り組んだ。今後も、地域の一員として、地域との連携・協力関係を深めるとともに、特養の専門性や技術を活かし、福祉や介護に関する情報発信や地域交流の場作り等、地域福祉の拠点としての役割強化に努めること。
・平成27年4月の民営化に向けて、円滑な移行ができるように努めること。

施設所管課	福祉部介護保険課	電話	03（　5744　）1258
		FAX	03（　5744　）1551

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立特別養護老人ホーム糀谷	評価対象年度	平成　25　年度
指定管理者	名称　社会福祉法人　池上長寿園 代表者　理事長　橋本　満昭 所在地　大田区仲池上二丁目24番8号	自己評価実施日	平成26年5月15日

業務履行状況確認　　現地視察：　6月3日実施

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日までに適切に提出している。	事業計画書等は主に経営本部を通じて提出されており、本部への期日までの提出に努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	年度別文書分類別に保管している。	業務毎にファイルを作成、インデックス等を使用し見やすいように整備し、保管している。（業務日誌等の記録、事務室・スタッフルームを確認）	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	事故報告等迅速に報告相談している。	経営本部や区と連絡・調整を適宜行い、緊密に連携している。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	有資格者が多数をしめ、法定配置を遵守している。	正規職員のうち8割以上が介護福祉士の資格を持ち、必要な知識・経験をもった職員を配置しているといえる。（職員状況報告書：毎月1回確認）	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	シフトの見直しを行い、必要数を適切に配置している。	シフト表に基づき、適切に管理している。（職員配置表、シフト表確認）	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	施設内で定期的に研修会を開催し、法人や外部研修にも積極的に参加している。	施設内の研修は、職員から積極的に企画し、実施している。外部研修への参加についても支援体制を整備しており、職員の資質向上に努めている。（計44回、延参加者数349人　研修報告書、事業報告書確認）	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	職員アンケートやチェックリストを実施し、言葉遣いや服装について特に注意を払っている。	会議や研修等で適宜職員に周知し、服装や接客態度に注意を払っている。	○
運　営	利用者の公正な利用が確保されているか	定期的な利用者懇談会の開催での意見聴取や日々の聴き取り、嗜好調査等、個別の意見をいただいている。	特養優先入所、医療行為指針等に基づき、日常的な聞き取り、調査や利用者懇談会等で意見の聴取を行い、公正な利用の確保に努めている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	法人ケア学会や包括のつながーる講座等のPRや運営に協力し計画的に実施している。	法人や包括等の他部門と連携、協力し、計画的に運営している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	契約に基づき適切に管理している。	法人の規程に沿って、収支状況を毎月確認し、適正に管理している。（使用料月次収納報告書確認）	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	利用のしおりを作成し分かりやすく説明している。また、映像を活用し分かりやすく説明している。	利用のしおりや映像に加え、職員向けのチェックリストを作成し、説明に漏れがないよう努めている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	稼働率98％目標を達成しており、特にケアの質の向上に努め、入院率の低下につなげている。	看護と介護の連携による適切な健康管理や、各種委員会での取組み等によって、入院率が低下。稼働率向上に有効であったといえる。（利用状況報告書：毎月1回確認）	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	職員全体で日々の利用者の声に適切に対応し、大きなクレームにならないように施設全体で取り組んでいる。	利用者・家族の意見や苦情を真摯に受け止めるとともに、苦情解決責任者の設置や第三者委員による助言等により、迅速かつ適切な対応に努めている。（苦情処理ファイル確認）	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	広報委員会が中心となり毎月更新している。写真掲載については、利用者家族に確認をとっている。	個人情報に配慮しながら、適切に管理運営している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域のボランティアが多数活動している。地域行事にも積極的に参加し良好な関係作りを築いている。	多数のボランティアが活動するほか、「福祉のまち糀谷」として、町会、行政、他事業者とも地域ぐるみで連携し、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	ファイリングや書庫への保管、施錠による適切な管理をおこなっている。	法人の個人情報に関する基本方針及び個人情報保護規則にそって適切に管理している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	全職員が誓約書を提出しており、個人情報保護、漏えい防止への意識づけを行っている。	法人の規則について、権利擁護向上委員会が中心となり、職員への周知に努めている。また、法令遵守について、研修を実施している。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	防災訓練を定期的にマニュアルに沿って実施し、職員への周知を図っている。	マニュアルは適宜見直しを行い、整備している。防災マニュアルについては、防災訓練を毎月実施し、職員への周知に努めている。（マニュアル等確認）	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	夜間緊急時の対応マニュアルや連絡体制を整備している。様々な場面を想定し、訓練を行っている。	連絡体制を整備し、毎月様々な訓練を実施している。（計11回、延参加者数135人事業報告書確認）	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	不審者対応マニュアルを作成し来所者の確認を行っている。夜間は警備員を配置し防災訓練に参加している。	マニュアルにそって日常的に対応している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	決められた保管場所に保管し、持ち出しチェック表で管理している。	事務室等、無人になる場合は施錠を徹底している。鍵の保管場所は適切であり、持ち出しチェック表を作成する等管理も適切である。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	定期的、計画的に実施し、点検記録を保管している。	定期的、計画的に実施し、点検記録を保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	都度、迅速に原因、対応内容を報告し、対処している。	経営本部や区へ、速やかに報告を行っている。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	緊急性等に配慮し、適切に行っている。	経営本部や区と連携しながら、適切に行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	再委託が必要な業務については、業務実績等を勘案し、適切に行っている。	法人の規程に基づき、業務実績等を十分に勘案し、適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	遮熱フィルムの施工やグリーンカーテン、また、冷暖房機の温度管理等適切に実施している。	遮熱フィルム等の利用により、環境に配慮しながら省エネルギーにも寄与している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	集約し、保管している。	保管場所を集約し、適切に整備・保管している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	集約し、保管している。	保管場所を集約し、適切に整備・保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に整理整頓している。	施設内の備品を、適切に整理整頓している。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常、定期的な清掃を実施している。	清掃委託を適正に管理し、設備、備品も含めた施設内の清潔を保っている。環境整備委員会を中心に、施設内の環境美化について積極的に活動している。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	日々、確認している。	日常的に確認し、必要に応じ補充している。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別廃棄、裏面活用等実施している。	ごみの仕分けに従った廃棄等を行い、リサイクルへの取組みを適切に実施している。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	適切に維持している。	清掃委託を適正に管理し、施設周辺の美観維持に努めている。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

25年度は、空調機の取替え工事が完了し、24年度取り付けた西日対策の遮光フィルムやレースのカーテンの効果も合わせて、暑さ対策に取り組んだ。環境整備と脱水予防等のケアにより、7・8・9月の入院率も3%台と安定していた。感染症の流行を防ぐために、感染症予防対策に年度当初から取り組みノロウイルスやインフルエンザの流行なく過ごすことができた。入院者が増える12月～2月も入院率2～3%台と安定していた。余暇活動として、毎日の体操や中庭での園芸、外気浴等に各フロアで取り組み、利用者から好評を得ている。26年度もフロア目標を掲げて取り組みを継続している。緊急時の対応として、冷静に対応できるように「普通救命講習」を行い、全職員の85%が受講し認定証を取得している。施設内での救急救命だけでなく、地域の一員として、いざという時に対応できるようにとの意識づけを行った。開設から18年と設備も老朽化してきている。特に利用者の生活に欠かせないベッドの不具合が目立ち、26年度は優先的にベッドの取替えを行う必要がある。個々の利用者に合わせた食事テーブルの設置等、自立支援の視点からの環境整備や個別ケアに取り組むことが課題となる。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・特養では、口腔ケアや感染症予防への取組み強化等、看護・介護両職員が連携して取り組むことで、利用者の適切な健康管理がなされ、目標入院率4.5%以下に対し、平均入院率3.6%を達成。入院者の減少につながり、利用率向上に大きく寄与した。今後も、職員間で連携して利用者の健康管理を行い、入院者の減少に努めてほしい。
・区の緊急ショートステイ事業で1床を確保し、区のセーフティネットとしての役割を積極的に果たしている。また、職員に緊急ケースへの対応スキルが身につき、大規模災害時の福祉避難所としての役割を担う際の経験となっている。

施設所管課	福祉部介護保険課	電話	03（　5744　）1258
		FAX	03（　5744　）1551

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立特別養護老人ホームたまがわ	評価対象年度	平成　25　年度
指定管理者	名称　　社会福祉法人　池上長寿園 代表者　　理事長　橋本　満昭 所在地　　大田区仲池上二丁目24番8号	自己評価実施日	平成26年5月18日

業務履行状況確認　　　　現地視察：　6月4日実施

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日前提出を厳守するよう努めている。	報告書は経営本部を通じて区に提出されている。必要に応じて本部や施設と連絡を取り合い確認をしている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌、管理夜勤日誌等必要な書類を整備し、関係各所へ回覧にて周知するとともに、閲覧しやすいよう配慮している。	文書の迅速な決定・供覧がなされ、記録も充実している。適切に保管されている。（業務日誌等の記録、事務室・スタッフルームを確認）	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	介護保険課、地域福祉課等関係所管と連絡している。特に利用者の受け入れについては調整と連携を密にしている。	日常的に経営本部及び施設関係者と緊密に連絡を取り、必要に応じて現地確認している。連携は良好である。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	社会福祉士、介護支援専門員、介護福祉士等必要関連資格を保有する職員を配置している。	介護福祉士取得率約50%。資格取得のため休暇の取得に配慮したりすることで、職員の質の向上に努めている。（職員状況報告書：毎月1回確認）	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	適材適所およびより良いサービスのため適正配置に努めている。	フロア異動で職員配置を絶えず見直し、より良いサービスへの取り組みをしている。（職員配置表、シフト表確認）	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	人材育成指針に則り、法人主催研修のほか、施設内研修や外部研修に参加し、資質の向上を目指している。	外部研修の成果の施設内報告に力を入れている。（計40回、延参加者数128人　研修報告書、事業報告書確認）	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	年間取組事項として基本サービスの充実を掲げ、サービスマナーの向上に取り組んでいる。	接遇をサービスの基本としてサービスマナーの向上が図られている。	○
運　営	利用者の公正な利用が確保されているか	区立施設共通の方法で公正な利用ができるように努めている。	医療的ケア、認知症など特養優先入所、医療行為指針等に基づき、柔軟な受入対応を行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	利用者・家族・ボランティアなどの懇談会を行い、関係者の方々と一体的な運営ができるように努めている。	地域住民やボランティア等と協力し、恒例となっている夏祭り実施や公開講座の開催等積極的に取り組んでいる。	○
	使用料等の会計管理は適切か	定期的な監査を受け問題無いことを確認するとともに、法人の規程に則り適切に債権管理を行っている。	法人の規程に沿って、適正な徴収管理をしている。（使用料月次収納報告書確認）	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時に必要事項について説明するとともに、都度不明な点については個別に説明を行っている。	介護報酬改定等に伴う契約内容の変更の際も、重要事項説明書等新たに取り交わし丁寧な説明を行っている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	稼働率98%達成に向けた方策を実施し、成果が出てきている。	施設入所では空床期間の短縮化、入院率の減少に努めている。短期入所では空床利用を積極的に行っている。（利用状況報告書：毎月1回確認）	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	苦情解決責任者・解決担当者を選任し、迅速に対応をしている。	意見箱を設置し、意見収集の環境づくりに努めている。個別要望には素早い対応を心がけ、適切に行っている。（苦情処理ファイル確認）	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	必要事項について随時更新を行い、最新の情報提供に努めている。	適切に管理運営されている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	近隣住民・町会・近隣事業所を中心に良好な関係を保てている。	施設見学会・試食会を開催し、多くの参加を得て施設の認知度を高めている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	池上長寿園個人情報保護規則に則り、取り扱いには細心の注意を払っている。	法人の個人情報に関する基本方針及び個人情報保護規則にそって適切に管理している。統括者によってパソコンのパスワード管理がなされている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	池上長寿園個人情報保護規則に則り、マニュアルを作成している。	採用時の誓約書と研修、及びリーダー研修により、職員倫理の周知徹底に努めている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	各種マニュアルを整備しており、会議、資料配布等で職員へ周知している。	安全管理マニュアル、防災計画を整備し、職員に周知している。（マニュアル等確認）	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	防災訓練を定期的に実施、防災計画も見直し整備している。	定期的に訓練を実施している。（計9回、延参加者数136人　事業報告書確認）	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	定例訓練・会議を開催し、各種マニュアルの整備に努めている。	月1回委員会を開催し整備に努めている。栄養士による備蓄品の見直しを行った。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵管理台帳の整備、鍵保管庫により管理している。	鍵を携帯する者を決め、適切な管理を行っている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	年間計画に基づき実施している。点検記録は適切に保管している。	定期点検を実施し、管理に努め、報告している。（点検報告書保管状況を確認）	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	年間計画に基づき実施している。経営本部財務管財課へ速やかに報告している。	チーフリーダーを通じ、介護や看護職員から情報収集を行い迅速な報告のための体制を整えている。（購入・修繕報告書を確認）	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	年間計画に基づき実施している。修理依頼書式を作成し、介助員・業者による迅速な対応を図っている。	随時、区と経営本部とで連携を取り、迅速な対応を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	法人の経理規程に基づき適切に契約書を取り交わしている。	法人の規程に基づき、委託事業者の実績評価を行い、選定委員会において決定し契約を行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	節水栓の取り付け、排熱を利用するコージェネレーション使用等の工夫により、光熱水費節減の徹底に努めている。	省エネルギーの取組みに努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は適切に整理保管している。	取扱説明書は適切に整理保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	取扱説明書は適切に整理保管している。	取扱説明書は適切に整理保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき棚卸実施、適切な管理をし、整理整頓に努めている。	定期・日常点検を実施し、管理に努め、経営本部及び区に報告している。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	委託業者による日常・定期清掃に加え、職員による随時清掃・補充を行っている。	適切に行われている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	委託業者、職員により消耗品は常に補充している。	適切に管理されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ミックスペーパーの再利用、資源ごみの分別を徹底している。	適切に実施されている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	職員、ボランティアによる庭木剪定及び周辺清掃を定期的に行っている。	適切に管理されている。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・基本サービスの充実：施設サービス計画に則ったサービス提供のため、モニタリング・栄養ケアマネジメント等の連携を再点検するとともに、たん吸引・経管栄養のための50時間研修を2名の介護職員が修了し特定業務実施の認定を受け、また看取り介護への対応など、多様化する利用者ニーズへの対応を図った。
・稼働率の向上：前年度比で1.5%稼働率は向上し94.9%となった。また、多様化するニーズに備え、組織体制を確立させ、職層・職責を明確にすることにより職員各々の目的意識が向上し、相乗効果が図られた。
・地域貢献：延べ3千人のボランティアの協力を得て、多様な行事・イベント等を実施した。また地域の小中学校の福祉体験学習、町会との交流、ファイナルサマー（夏祭り）の開催、公開講座の実施等で地域に根差した施設となるべく対応を図った。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・短期入所では、利用当日の契約から、自宅を訪問し事前に契約を行うよう変更した。これにより、利用者の不安感を解消し、また利用者の状況を直接確認することにより安定したサービス提供をすることができた。また、短期入所の利用者を対象に、体操や塗り絵、民謡をはじめ喫茶店や居酒屋等さまざまなアクティビティプログラムを提供した。これら利用者が楽しめる工夫や利用者本位のサービス提供に取り組んだ結果が、利用率の向上に繋がっている。
・看護師のフロア担当制を導入し、利用者の状況把握と変化への対応や介護職員等との連携の強化を図った。誤与薬の防止のため保存棚を購入し、服薬体制の見直しを行った。240床という大規模施設であること、死角の多い建物構造であるため、事故を未然に防ぐための取り組みを更に強化することが必要である。

施設所管課	福祉部介護保険課	電話	03（　5744　）1258
		FAX	03（　5744　）1551

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立羽田高齢者在宅サービスセンター	評価対象年度	平成　25　年度
指定管理者	名称　　社会福祉法人　池上長寿園 代表者　理事長　橋本　満昭 所在地　大田区仲池上二丁目24番8号	自己評価実施日	平成26年5月14日

業務履行状況確認　　　　現地視察：　6月10日実施

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期限までに不備がないよう作成している。	事業計画書等は主に経営本部を通じて提出されており、本部への期日までの提出に努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	回覧しやすいようまとめ、適切な保管がされている。	インデックス等を使用して見やすく整備している。保管状況も良好である。（業務日誌等の記録、事務室・スタッフルームを確認）	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	経営本部を通じ連携を図っている。	主に経営本部を通じて適正に行っているほか、状況に応じて区ともやりとりし、緊密に連絡・調整を図っている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	知識・経験を考慮し、配置している。	非正規職員を含め介護福祉士の有資格者が9割以上おり、勤続10年を超える職員もいる。（職員状況報告書：毎月1回確認）	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	シフト表に基づき遂行している。	認知症対応型では、利用者に配慮して職員をなるべく固定する等、工夫して運営している。（職員配置表、シフト表確認）	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	職員研修参加に努めている。	研修委員会を中心に研修を数多く実施し、資質の向上に努めている。（計10回、延参加者数54人　研修報告書、事業報告書確認）	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	マナー研修を実施し、向上に努めている。	法人のマナー研修に全員参加し、接客態度の向上に努めている。	○
運　営	利用者の公正な利用が確保されているか	公正な利用を行っている。	受入れ先の少ない要支援の利用者や、医療的処置のある方等、他施設では受入れの難しい方の受入れに努めている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	滞りなく運営している。	包括主催の会食会や介護者の集い等に積極的に運営協力している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	問題なく遂行している。	支出を精査し、執行している。滞納整理については、法人の規程に沿って適切に行っている。（使用料月次収納報告書確認）	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	包括と連携し、説明できている。	ベテラン職員が多く、利用者にわかりやすく説明している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	順調に利用率を保っている。	ケアマネジャーとの連携や広報の強化を図り、認知症対応型では利用率が前年比約1.3倍と大幅に向上。取組みは有効といえる。（利用状況報告書：毎月1回確認）	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	敏速に対応している。	日頃から苦情・意見の申し出をしやすい環境づくりに努めている。また、クレームには迅速、的確に対応している。（苦情処理ファイル確認）	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	常に新しい情報を更新している。	月に1、2回程度更新、適切に管理運営している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	夏祭りを通じ関係を築いている。	夏祭りの他、ボランティア・実習生の受入れや近隣事業所との連携を積極的に行っており、関係は良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	施錠できる場所で保管している。	法人の個人情報に関する基本方針及び個人情報保護規則にそって適正に管理している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	研修を通じて周知している。	法人の規則について、新任研修や管理者研修の実施により、周知を図っている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	緊急連絡網やマニュアルを整備している。	マニュアルは、インデックスや写真等で見やすく工夫がなされている。マニュアルの内容は、訓練により周知を図っている。（マニュアル等確認）	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	避難訓練等実施している。	緊急時の初動連絡体制を整備し、訓練している。避難誘導等は、利用者を含めた訓練を実施している。（計3回、延参加者数33人　事業報告書確認）	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	特養・包括と連携を図っている。	不審者対応マニュアルを整備し、防災のマニュアルや訓練と併せて適切な体制を整えている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	スタッフルーム施錠後は警備室で鍵を管理している。	ファイリング、書庫保管、施錠による適切な管理がなされている。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	定期的に点検している。	日常・定期点検を計画的に実施し、記録は書庫に集約し保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	施設・経営本部・区の流れで報告している。	経営本部を通して区へ速やかに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	適切に実施している。	経営本部や区と連携しながら、修繕等を適切に実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	適切に実施している。	法人の規程に基づき、適切に業者選定を行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	適切に実施している。	日常的な取組みのほか、25年度は照明のLED化も行い、適切に実施しているといえる。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管できている。	集約し、適切に整備・保管している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	整備・保管できている。	集約し、適切に整備・保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	整理されている。	適切に整理整頓している。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	定期清掃等実施し、清潔に保たれている。	清掃委託を適正に管理し、設備、備品も含めた施設内の清潔を保っている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	補充されている。	適宜確認し、補充している。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	ミックスペーパー等分別している。	ごみは仕分けに従って分別し、リサイクルの取組みを適切に実施している。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	適宜清掃している。	清掃委託を適正に管理し、施設周辺の美観維持に努めている。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

○利用者満足度向上への取り組み
季節感のあるフロア作りをテーマに、年間を通じて利用者が作成した作品を装飾した。季節行事は花見・夏祭り・外出訓練2回・敬老会・餅つきなどを実施。プログラムに関しても支援効果を意識し実施した。5Fの認知症対応型通所介護では開放的な空間を活かし、落ち着いた雰囲気作りができた。屋上の園芸コーナーでは利用者の手で作り上げるをテーマに、買い物、植樹、水やり、手入れ、収穫まで役割を持って取り組み、収穫した野菜や果物を管理栄養士が調理し食することまでできた。また、意識的に、季節・場所・日付・時間などの情報を、利用者とのコミュニケーションに取り入れることで、季節感や時間（一日のリズム）を認識して、安心して落ち着いた生活を送ることができるよう支援している。
○課題
要支援者の利用者が多く利用されているため、今後の法改正後の対応が課題となっている。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・ケアマネジャーに対し情報発信や連携の強化を図り、利用者から信頼される関係性の構築に努めたことが、稼働率の向上に大きく貢献している。
・認知症対応型通所介護では、多摩川や羽田空港を一望できる良好な環境を活かし、園芸療法や季節・一日の生活リズムを意識したプログラムを実施することで、認知症による行動・心理症状の緩和を目指している。今後も、利用者が安心して生活を送れるようなプログラムへの取組みを期待する。
・平成27年4月の民営化に向けて、円滑な移行ができるように努めること。

施設所管課	福祉部介護保険課	電話	03（　5744　）1258
		FAX	03（　5744　）1551

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立大森高齢者在宅サービスセンター	評価対象年度	平成　25　年度
指定管理者	名称　社会福祉法人　池上長寿園 代表者　理事長　橋本　満昭 所在地　大田区仲池上二丁目24番8号	自己評価実施日	平成26年5月19日

業務履行状況確認　　　　現地視察：　6月5日実施

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日までに提出している。また報告書決定過程でチェックしている。	事業計画書等は主に経営本部を通じて提出されており、本部への期日までの提出に努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	法人の規程に基づき、整備・保管している。	整備・保管状況は良好である。（業務日誌等の記録、事務室・スタッフルームを確認）	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	経営本部を通じ適正に行われている。	主に経営本部を通じて適正に行っているほか、状況に応じて区ともやりとりし、緊密に連絡・調整を図っている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	配置している。	正規職員は全て有資格者であり、必要な知識・経験を持った職員を配置している。（職員状況報告書：毎月1回確認）	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	満たしている。	勤務表に基づき、工夫しながら運営している。（職員配置表、シフト表確認）	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人研修、外部研修に積極的に参加させる体制を整備している。	毎月、全職員参加の職員会議内でミニ研修を実施、また、法人内外の研修に積極的に参加させるなど、職員の資質向上に努めている。（計13回、延参加者数42人研修報告書、事業報告書確認）	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	サービスマナー研修を全員受講し、お客様第一の接遇を実践している。	研修のほか、日常の声かけや業務日誌等により職員間で情報を共有し、全体での接遇向上に努めている。	○
運　営	利用者の公正な利用が確保されているか	公正な利用を満たしている。	胃ろう等の医療処置が必要な利用者も、看護職員と介護職員が連携し対応している。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	滞りなく運営している。	包括主催の民生委員との懇談会について、特養とともに運営協力している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	滞納整理等迅速に行っている。	支出を精査し、執行している。滞納整理については、法人の規程に沿って利用者家族との連絡を随時、適切に行っている。（使用料月次収納報告書確認）	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	パンフレット、ホームページにて表記している。	パンフレットや法人のホームページに掲載するほか、説明時も分かりやすさを心がけている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	事業計画の目標を達成した。	ケアマネジャーとの連携や家族への情報発信の強化を図ったことで、事業計画の目標を達成しており、取組みは有効といえる。（利用状況報告書：毎月1回確認）	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速、かつ的確に行っている。	改定したヒヤリハット報告書によって職員の気づき力、観察力の向上が図られ、事故予防につながっている。クレームには、迅速かつ的確に対応している。（苦情処理ファイル確認）	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	担当者を配置している。	大森事業部門の専用ホームページは、近日公開予定（経営本部作成のホームページは公開済）。担当者を配置しており、適切な管理運営を期待したい。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	良好な関係が築けている。	毎年多くのボランティアが活動（25年度は延べ911名）。それに対し「感謝の集い」を開催する等、良好な関係を築いている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	法人の規程に基づき管理している。	法人の個人情報に関する基本方針及び個人情報保護規則に沿って適正に管理している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	整備、研修ともに適宜実施している。	毎月の会議の中で適宜研修を実施し、職員倫理の周知徹底に努めている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルは必要に応じ改定している。各フロアーにマニュアルを配置し、職員はいつでも閲覧できる。	マニュアルは、写真を使用し、防災機器の使用手順をわかりやすくする工夫がなされている。マニュアルの内容は、訓練により周知を図っている。（マニュアル等確認）	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	マニュアルを整備しているほか、計画的に開催している。	緊急時の初動連絡体制を整備し、訓練している。避難誘導等は、利用者や町会を含めた訓練を実施している。（計6回、延参加者数52人　事業報告書確認）	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切な体制が整っている。	不審者（物）への対応マニュアルを整備し、防災のマニュアルや訓練と併せて適切な体制を整えている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に保管している。	業務終了後はスタッフルームの鍵を宿直で保管する等、適切に保管・管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	点検実施している。ファイルに綴り適切に保管している。	点検を計画的に実施し、記録も適切に保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	速やかに対応し、必要に応じて報告している。	速やかに経営本部に報告するとともに、必要に応じて区とも連絡を取っている。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	適切に実施している。	点検の結果をもとに、修繕等を適切に実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	法人の規程に基づき適切に行っている。	法人の規程に基づき、仕様書の見直しや相見積等により、適切に業者選定を行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	適切に実施している。	大森事業部門全体で経費削減に努めているが、電気代の値上げや昼食の提供方法の変更（仕出し弁当から施設調理へ）により昨年度より光熱水費が増加。今後は、光熱水費の削減が課題である。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに綴り保管している。	集約し、適切に整備・保管している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	ファイルに綴り保管している。	集約し、適切に整備・保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳に基づき整理してる。	適切に整理整頓している。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	委託契約による清掃を実施し、報告書により確認している。	委託により清掃を適切に実施。職員が点検し、施設等の清潔を保っている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	利用者が困らないよう補充している。	日常的に確認し、必要に応じ補充している。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に実施している。	ごみの仕分けに従って廃棄を行う等、リサイクルへの取組みを適切に実施している。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	職員実施しているほか、業者による剪定を実施している。	清掃委託を適切に管理するとともに、草むしりなど職員も一部実施することで、施設周辺の美観を維持している。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

○サービス提供に関しての工夫
・認知症ケアの充実を図り、学習療法士の資格取得や法人内研修への参加を推進した。
・多職種協働により認知症ケアプログラムを確立し、実践に取り組んだ。
・利用率向上に向けて積極的な営業活動を行い、前年度より「通所」は2.4%、「認知症対応型通所介護」は14.8%向上し、累計で5.2%上がり78.5%の稼働率となった。
○今後の課題
・居宅介護支援事業所との連携、広報活動の強化を図り安定した利用率を維持継続していく。
・認知症ケアプログラムの実践による効果を検証していく。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・ケアマネジャーとの連携や広報活動、家族への情報発信の強化を図り、通所介護、認知症対応型通所介護ともに利用率が向上した。特に、認知症対応型通所介護では、認知症ケアの充実を図ったこともあり、利用延べ人員が前年比25%強と大幅な増加につながった。今後も、ケアマネジャーや家族との信頼関係を維持し、更なる利用率の向上を期待する。
・職員による日常的な対応やヒヤリハット報告書の工夫等により情報量を増やし、職員の観察力、気づき力を高め、その情報を共有することで、利用者ニーズに沿って生活支援の充実につなげている。
・平成27年4月の民営化に向けて、円滑な移行ができるように努めること。

施設所管課	福祉部介護保険課	電話	03（ 5744 ）1258
		FAX	03（ 5744 ）1551

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

施設名	大田区立南馬込高齢者在宅サービスセンター
指定管理者	名称　社会福祉法人 池上長寿園 代表者　理事長 橋本 満昭 所在地　大田区仲池上二丁目24番8号

評価対象年度	平成 25 年度
自己評価実施日	平成26年5月19日

業務履行状況確認　　　　現地視察： 6月13日実施

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管 理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	報告書等は期日までに提出している。文書は決定過程でチェックし適切に執行している。	事業計画書等は主に経営本部を通じて提出されており、本部への期日までの提出に努めている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	文書規程に基づき整備・保管している。	整備・保管状況は良好である。(業務日誌等の記録、事務室・スタッフルームを確認)	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	経営本部を通じて適切に連携や調整を行っている。	主に経営本部を通じて適正に行っているほか、状況に応じて区と直接やりとりし、緊密に連絡・調整を図っている。	○
職 員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	有資格、経験年数の長い職員を配置している。	非正規職員も含めて有資格者や経験の長い職員が多く、必要な知識・経験をもつ職員を配置しているといえる。(職員状況報告書:毎月1回確認)	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	法定基準配置のもとに適正に管理している。	認知症対応型では、利用者に配慮して、認知症ケアの知識をもつ職員をなるべく固定して配置する等、工夫して運営している。(職員配置表、シフト表確認)	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人研修、事業所内研修等に積極的に参加し資質向上や自己研鑽に努めている。	研修参加への支援体制を整えているほか、月1回の職員会議の中で、ミニ研修を実施している。(計7回、延参加者数13人研修報告書、事業報告書確認)	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	事業所研修や朝礼等を通じて、常に意識するよう促し資質向上に努めている。	施設のイメージにもつながることを意識し、朝礼や研修等を通じて常に啓発している。	○
運 営	利用者の公正な利用が確保されているか	確保されている。	医療的処置のある方等、他施設では受入れの難しい方でも、利用希望があれば受入れに努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	計画的に開催している。	認知症の公開講座や地域交流会など、計画的に開催している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に対応している。	支出を精査し、執行している。滞納整理については、法人の規程に沿って適切に行っている。(使用料月次収納報告書確認)	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	個別に説明し対応している。	施設のパンフレットを独自に作成し、わかりやすく説明できるよう工夫している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	取組みを実践しているが、有効かどうか精査している。	認知症対応型通所介護は、家族や関係機関等に対し事業所の地域での役割やデイの支援効果などの情報提供を行い、利用率の向上につなげた。一方で、通所介護では利用率が低下。理由を分析し、利用率向上に向けての取組みを強化すること。(利用状況報告書:毎月1回確認)	△
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速かつ丁寧な説明と処理に努めている。	利用者や家族の意見・苦情を真摯に受け止め、迅速・適切に対応している。(苦情処理ファイル確認)	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適切に運営されている。	経営本部が適切に運営している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域交流会や、ボランティア、行事への参加を始め関係は良好である。	多数の地域ボランティアの受入れや定期的な地域活動行事への参加などにより地域との共生を図っており、関係は良好である。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	適切に管理されている。	法人の個人情報に関する基本方針及び個人情報保護規則にそって書庫保管、施錠管理等により適正に管理している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	実施している。	法人による新任研修や、職員会議内でのミニ研修を実施し、周知を図っている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	適切に管理運営されている。	マニュアルを整備し、訓練により周知を図っている。(マニュアル等確認)	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	計画的に開催している。	緊急時の初動連絡体制を整備し、訓練している。避難誘導等は、利用者を含めた訓練を実施している。(計5回、延参加者数100人　事業報告書確認)	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に管理運営されている。	防犯管理マニュアルを整備し、積極的な挨拶・声かけの実施や施錠管理等、適切な体制を整えている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に管理されている。	マニュアルに沿って、適切に保管・管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	適切に管理運営されている。	日常・定期点検を計画的に実施し、記録は書庫に集約し保管している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	適切に実施している。	経営本部を通して区へ速やかに報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	適切に実施している。	経営本部や区と連携しながら、修繕等を適切に実施している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	適切に実施している。	法人の規程に基づき、適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	適切に実施している。	空調管理、節電・節水など、適切に実施している。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に管理保管している。	集約し、適切に整備・保管している。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に管理保管している。	集約し、適切に整備・保管している。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理保管している。	適切に整理整頓している。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	適切に管理している。	清掃委託を適正に管理し、設備、備品も含めた施設内の清潔を保っている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	適切に管理している。	職員及び委託業者が常に確認し、補充している。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に実施している。	ミックスペーパーの再利用、資源ごみの分別等を適切に実施している。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	適切に管理している。	職員が周辺清掃を日常的に行い、美観を維持している。	○

評価基準 (きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×)

指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

○サービス提供に関しての工夫
事業方針・コンセプト「安らぎの空間(とき)」を実践し、常に明るく、職員同士の相互理解を通じて、働きやすい職場風土を展開し、利用者・家族が求める最良のケアを目指して以下の取組みを実施。
①利用者のあらゆるニーズに応えるため、選択プログラムの種類を増やし、利用者個々に応じたプログラムを実施した。
②在宅生活継続維持のため、機能訓練指導員と連携し適切なリハビリを実施した。
③定期的な、地域活動行事への参画や、事業所内の行事等を通じて、地域共生を図り、地域になくてはならない事業所として存在価値を高めた。
○今後の課題
ニーズに応じたサービス提供により利用率の向上を図る。特に認知症対応型通所介護では、個別ケアを中心としたプログラムをさらに充実させ在宅生活の継続性を強化することにより、地域の需要の掘り起こしを図る。

施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・利用者や家族の希望にそって多種多様なプログラムを企画・提供し、他施設との差別化を図るとともに利用者満足度の向上に努めている。
・多様な地域ボランティア(平成25年度:1,344名)を多数受け入れ、プログラムの充実を図っている。また、認知症介護の学習会開催や地域活動行事への参画など、地域への情報発信や交流に努め、地域に根ざし地域との連携を図っている。
・認知症対応型通所介護の利用率は、昨年度より6.3ポイント向上し54.5%となっているが、更なる向上を目指し、対応策を検討すること。また、利用者、家族、関連事業所との連携や情報発信を強化し、施設のPRに努めること。

施設所管課	福祉部介護保険課	電話	03(　5744　)1258
		FAX	03(　5744　)1551

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
指定管理者	名称　社会福祉法人　池上長寿園 代表者　理事長　橋本　満昭 所在地　大田区仲池上二丁目24番8号

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年5月20日

業務履行状況確認　　現地視察：　6月11日実施

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切に報告している。	報告書は経営本部を通じて区に提出されている。必要に応じて本部や施設と連絡を取り合い確認をしている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	日誌等の帳票はスタッフルームまた施設全体の報告書は事務室に整備・保管している。	整備・保管状況に問題はない。（業務日誌等の記録、事務室・スタッフルームを確認）	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	経営本部を通して連絡・報告し、状況に応じて直接やり取りを行い、緊密に連携を取っている。	状況に応じて施設とやりとりをし、緊密に連携を図っている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	経験年数や法人の研修を受講した職員を認知症対応型の職員に配置している。	離職率が低く、10年以上勤続している熟練した職員が多い。（職員状況報告書：毎月1回確認）	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	職員の経験や特技等を考慮し、業務分担表を作成、業務配置を行っている。	経験年数及びレクや入浴介助等特技を考慮し配置されている。（職員配置表、シフト表確認）	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	其々の経験年数や業務内容を考慮し、外部・内部の研修に参加している。	法人内外の研修に積極的に参加している。研修参加者は会議等で報告を行い、非正規職員も含めた能力の向上に努めている。（計19回、延参加者数53人　研修報告書、事業報告書確認）	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	利用者懇談会や家族懇談会等で意見や、要望を伺い、在宅会議や申し送りなどで、確認・指導を行っている。	新規採用者には接客の研修を必須としている。接客態度に特に力を入れてサービスに努めている。	○
運　営	利用者の公正な利用が確保されているか	適切に行っている。	看護師等多職種の職員が連携し、重度化や医療処置の必要な利用者の受入れを積極的に行っている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	職員会議で報告、包括の事業と協働して地域への活動を行っている。	25年度より包括と協力し介護者の集いを隔月で実施。地域活動委員会を設け介護講座等を開催し地域貢献を行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	月次報告書を回覧して、確認している。	法人の規程に沿って、迅速な対応を行うことで、使用料の滞納がないよう努めている。（使用料月次収納報告書確認）	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	玄関に回覧できるよう設置。また会議室前に、分かりやすくまとめ、掲示している。	利用3回目でモニタリングを行い、サービス内容の確認や意見を聞く機会を設けている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	毎月月初に居宅介護支援事業所を訪問、ケアマネと家族との連携を密に行い、信頼関係を築き、サービスの向上に取り組んだ。	空き情報やサービス内容を情報提供し、振替利用等提案し、利用率向上に努めている。（利用状況報告書：毎月1回確認）	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	迅速に対応し、受付後会議で分析し、再発防止に努めている。	苦情受付・対応報告書を作成しており、全職員に周知し再発防止に努めている。（苦情処理ファイル確認）	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	定期的に更新している。	空き状況は月2回経営本部で更新しており、確認等は広報委員会で行っている。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域貢献活動委員会の活動や予防事業を実施地域の核となるよう活動している。	児童館、保育園等と交流をしている。納涼祭やオーケストラを呼ぶ行事等では地域住民の参加を得ている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	鍵のかかるロッカーにケースファイルを保管、パソコンのデーターは経営本部のサーバーで保管している。	法人の個人情報に関する基本方針及び個人情報保護規則にそって適切に管理している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	職員研修・オリエンテーション等で研修を行っている。	情報管理について研修を実施し周知徹底している。	○

項目			確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
安全・危機管理			防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルを整備し、新人職員等のオリエンテーションや研修で伝えている。	マニュアルを整備し、職員に周知している。（マニュアル等確認）	○
			緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	事業計画に基づき実施している。	利用者や近隣住民を含めた訓練や多様な想定の訓練を実施している。（計14回、延参加者数1,474人　事業報告書確認）	○
			日常の防犯・防災管理体制は適切か	利用者の防災意識向上のため、毎月、プログラムに防災週間を取り入れている。	事業所内はマニュアルに添って適切に対応している。更に利用者には自宅での救急車の呼び方等プログラムに取り入れて、防犯・防災の意識向上に努めている。	○
			鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に行っている。	適切に管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品		日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	定期的に点検している。	定期点検を実施し、管理に努め、報告している。	○
			修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	修理・修繕物品は依頼書を持って迅速・適切に行っている。	定期点検を実施し、管理に努め、必要に応じて報告している。	○
			修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	適切に行っている。	随時、区と連携を取り、迅速な対応を行っている。	○
			業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	手順に沿って行っている。	清掃等を委託しており、法人の規程に基づき、適切に業者選定を行っている。	○
			省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	経費節減に努めている。	順次LEDへの切り替え等省エネの取組みを行っている。備品のチェック等で軽費節減に努めている。	○
	設備管理		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室で整備・保管している。	取扱説明書は適切に整理保管されている。	○
	備品管理		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	事務室で整備・保管している。	取扱説明書は適切に整理保管されている。	○
			備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	事務室で整備・保管している。	定期・日常点検を実施し、管理に努め、経営本部及び区に報告している。	○
清　掃			日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	委託業者で適切に行い、清潔を保つため、職員間でも整理・整頓している。	定期的に清掃、職員が点検し、良好である。	○
			洗面所等の消耗品は常に補充されているか	委託業者で補充している。	定期的に見回り、適宜補充が行われている。	○
			ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	分別をしてリサイクルに取り組んでいる。	区の取り決めに従い分別・リサイクルに取り組んでいる。	○
			施設周辺の美観は維持されているか	定期的に清掃・庭木の手入れを行っている。	ボランティアによる清掃が毎日行われている。庭木の手入れがゆき届いて心地よい。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・競合するデイサービスの中、大田区立の施設として、介護力、サービスの質をアピール。利用者の生活歴や本人を取り巻く環境、家族の状況を考慮し、滞在時間や入浴、バス送迎時間を柔軟に受け入れ、デイサービスでの活動が、在宅生活の支援に役立ち、在宅生活が維持できるサービスの提供に努めている。
・昼食を外注から施設厨房で作ったものを提供する形態に変更した。当初はボリュームがない、細かく切り過ぎ等のご意見を頂いたが、栄養士や調理の方へ状況を伝え、検討・改善され、現在では大変喜ばれ、お昼が楽しみと言われるようになった。
・5のつく日のコーヒーサービスを実施、おやつには手作りのケーキの提供もあり、利用者が楽しみに来られる。
・要望も多くあった、美容サービスを実施し、定期的に利用して頂いている。
・8月より、月皆勤賞を表彰、「励みになった」、「表彰状がうれしかった」との声あり、年度終わりには特別皆勤賞を表彰した。
・地域の方々の活動の場、児童館・小中学校や専門学校の学生との交流の場として地域の核となる施設を目指す。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・通所介護は広く明るいスペースのメリットを生かし、認知症対応型通所介護は落ち着いた雰囲気を作ることで、それぞれの利用者に合わせた環境作りに努めている。また、昼食等を併設特養での調理に変更したことにより、体調不良等での食事形態の急な変更に対応可能となっている。
・皆勤賞を設けたことにより、通所意欲の向上と、健康管理の意識を促すこととなった。また、コーヒーサービスや美容サービスを設け、喜んで利用していただく工夫をしている。これら努力により利用率が目標を上回り86%を達成している。今後も利用者の希望に沿ったプログラムを検討・実施し、利用者本位のサービス提供を継続して欲しい。
・今年度から介護者の集いを開催し、介護者同士の情報交換や交流の場を設けている。事業所が中心となって地域への情報発信や、働きかけの更なる強化を期待する。

施設所管課	福祉部介護保険課	電話	03（　5744　）1258
		FAX	03（　5744　）1551

大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）

施設名	大田区立徳持高齢者在宅サービスセンター
指定管理者	名称　社会福祉法人　池上長寿園 代表者　理事長　橋本　満昭 所在地　大田区仲池上二丁目24番8号

評価対象年度	平成　25　年度
自己評価実施日	平成26年5月20日

業務履行状況確認　　　　現地視察：　6月6日実施

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
管　理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	期日までに提出し、経営本部及び決定過程にてチェックした上で提出している。	報告書は経営本部を通じて区に提出されている。必要に応じて本部や施設と連絡を取り合い確認をしている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	文書規程に基づき整備・保管している。	業務毎にファイルされ、整備・保管状況に問題はない。（業務日誌等の記録、事務室・スタッフルームを確認）	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	本部を通じて適切に連携・調整を行っている。	状況に応じて施設とやりとりをし、緊密に連携を図っている。	○
職　員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	有資格者であり、経験ある職員を配置している。	介護福祉士の有資格者が40％以上であり、勤続5年以上の複数職員の配置がある。（職員状況報告書：毎月1回）	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか（員数・シフト等）	法定基準配置のもとに適正に配置し管理している。	職員の退職や異動があり、経験の浅い正規職員もいるが、正規・非正規に関らず意見がいいやすい環境作りに努めている。（職員配置表、シフト表確認）	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	法人研修への参加・伝達研修、事業所内研修を実施し意識・資質向上に努めている。	正規職員を中心に外部研修に参加し施設で報告を行い、非正規職員も含めた能力の向上に努めている。非正規職員も外部研修に参加できる体制を提案している。（計10回、延参加者数44人　研修報告書、事業報告書確認）	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	職服の着用が徹底されており、日々、接客マナーの意識づけに努めている。	職員間で声掛けをすることにより接客態度を見直し、適切な対応ができている。	○
運　営	利用者の公正な利用が確保されているか	介護保険制度に基づき、公正な利用が確保されている。	包括等と連携し医療的ケアが必要な利用者の受入れに繋げている。	○
	自主事業（講座など）は計画どおり運営されているか	事業計画に組まれており、滞りなく実施できるシステムにしている。また、地域連携による講座や行事も随時実施。	家族懇談会や老人会での講座実施や、池上福祉園と共催行事で、地元町会等と連携し行事を企画・運営している。	○
	使用料等の会計管理は適切か	適切に対応している。	使用料等収納について、法人の規程に沿った早い対応により滞りなく行われている。（使用料月次収納報告書確認）	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	契約時に説明している。利用開始後も尋ねられたら適切に対応している。	新規利用希望者にも視覚に訴えるパンフレットを作り、わかり易い説明に努めている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	機能訓練に力を入れてきた。また、新たな企画により取り組んでいる。	機能訓練指導員を配置し、機能訓練に力を入れている。利用率が低下しているため、新規利用者の開拓と定着に努めること。（利用状況報告書：毎月1回確認）	△
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	利用者・家族、ケアマネからの意見には迅速に対応してクレームを未然に防ぐよう努めている。迅速、かつ適切に行っている。	意見箱を設置し申し出易い環境づくりに努めている。個別の要望に素早い対応を心がけ、適切に行っている。（苦情処理ファイル確認）	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	運営されている。	適切に管理している。今後、更新回数を増やすことを目指している。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	地域の見守りネットワークに参画し連携しやすい関係を築いている。	行事等を通じ地域との交流を図っている。	○

項目		確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見（確認方法・頻度）	施設所管課評価
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	鍵の係るキャビネットに保管する等、適切に保管している。	法人の個人情報に関する基本方針及び個人情報保護規則にそって適切に管理している。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	実施している。	採用時の誓約書と研修により、職員倫理の周知徹底に努めている。	○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	マニュアルがあり、周知に努めている。	マニュアルを整備し、職員に周知している。（マニュアル等確認）	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	実施している。	利用者を含めた訓練を実施している。（計3回、延参加者数31人　事業報告書確認）	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	適切に対応している。	適切に対応している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	適切に対応している。	適切に管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備 備品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか（建物、設備、備品）	適切に対応している。	定期点検を実施し、管理に努め、報告している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか（建物、設備、備品）	速やかに報告し、即、対応に繋げている。	定期点検、日常の点検を行い、管理に努め、必要に応じて報告している。	○
		修繕等を適切におこなっているか（建物、設備、備品）	適切に対応している。	区と連携し適切に修繕を行っている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか（建物、設備）	適切に対応している。	配食や清掃等を委託しており、法人の規程に基づき、事業者実績を判断し、適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか（建物、設備）	適切に対応している。	冷暖房の設定温度を管理する等取組みをしている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に管理保管している。	取扱説明書は適切に整理保管されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に管理保管している。	取扱説明書は適切に整理保管されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	適切に管理している。	棚卸しを行い適切に管理している。	○
清　掃		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	職員によるフロア消毒と定期清掃にて衛生管理に努めている。	職員により日々の点検清掃がされており、清潔を保っている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	常に補充できるシステムができている。	適切に管理されている。	○
		ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	適切に実施している。	適切に実施されている。	○
		施設周辺の美観は維持されているか	清掃等、美観維持に努めている。	適切に管理されている。	○

評価基準　（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

指定管理者総合所見　（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・工夫・改善点
所長の交代（3/1付）以降、マネジメント力の強化や、職員同士がコミュニケーションし易い風通しの良い職場風土づくりに力を入れており、変わりつつある。また、通所介護や認知症対応型通所介護の各担当者、リーダー層、全職員をそれぞれ会議体とし、密に打合せを行うことにより、コンプライアンスに則した内容に適正化を図っている。
法人の「未来への創造プラン」の一環として「リハビリ特化施設」に指定されており、「機能訓練型」への準備や、利用者の特性に応じた新たなプログラム創作によりニーズに即した展開を図っている。
・今後の課題
認知症対応型通所介護を、入浴設備がなくても必要とされるデイサービスとなるための企画を検討していく。

施設所管課総合所見　（施設運営の総合的な評価）

・年度半ばに職員の交代が重なったため組織的に落ち着かない状況があり、居宅介護支援事業所や利用者への細やかな情報提供や連携が十分でなく利用率が低下した。新所長の指示により、空き情報とお楽しみ行事を掲載したパンフレットを定期的に配布することにより、新規利用、及び臨時や追加の利用にも対応し、利用率の向上に努めている。
・入浴設備がないため、重度の方の利用が少ないが、機能訓練指導員を活用することにより、他施設にはないサービス提供をしていくことにより、利用者の定着と新規利用者の獲得を図る努力をしている。
・居宅介護支援事業所や利用者、家族、地域に、決め細やかに情報発信をすること等により、利用率向上に繋げ、安定した運営となるよう一層努力されたい。

施設所管課	福祉部介護保険課	電話	03（　5744　）1258
		FAX	03（　5744　）1551